



Inhoudstafel

1. Definities.....	2
2. Algemene voorwaarden voor het gebruik van de Website en App ("Gebruiksvoorwaarden").....	4
2.1 Gebruiksvoorwaarden Website en App.....	4
2.2 Privacybeleid	4
2.3 Intellectuele eigendomsrechten.....	4
2.4 Toepasselijk recht	4
3. Algemene voorwaarden voor het Reserveren van producten via de Website of App ("Algemene Voorwaarden").....	5
3.1. Toepasselijkheid en aanvaarding.....	5
3.2. Online Account.....	5
3.3. Reservatie.....	6
(a) Plaatsen van een Reservatie.....	6
(b) Wijziging of annulatie van een Reservatie	7
(c) Afhaling – aflevering	7
(d) Voorraad	7
3.4. Prijs, leveringskosten, betaling	7
(a) Prijs.....	7
(b) Reservatiekosten en andere kosten	8
(c) Betaling.....	9
3.5. Herroepingsrecht (enkel voor Consumenten in het kader van Home Delivery).....	10
3.6. Aansprakelijkheid	11
3.7. Persoonsgegevens	11
3.8. Eigendom en conformiteit van de producten.....	12
3.9. Bewijs.....	12
3.10. Klachten en vragen.....	12
3.11. Toepasselijk recht en bevoegdheid.....	13
4. Pluskaart.....	15
4.1. Toepassing van deze algemene voorwaarden.....	15
4.2. Aanvraag en verstrekking van de Plus-kaart	15
4.3. Weigering of intrekking van de Plus-kaart	15
4.4. Voordelen van de Plus-kaart	16
4.5. Beperkingen van gebruik van de Plus-kaart en de daarbij horende voordelen.....	17



4.6. Algemene bepalingen	18
5. "Delivery Pass".....	20

1. Definities

De woorden die hieronder bepaald worden, zullen de volgende betekenis hebben:

"App": de Software voor mobiele toestellen die raadpleging, reclame en Reservatie mogelijk maakt.

"Consument": de Klant die een natuurlijke persoon is en die beroep doet op Delhaize, de Website, de App en/of goederen of diensten van Delhaize verwerft of gebruikt voor doeleinden die buiten zijn of haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

"Delhaize":

- Delhaize Le Lion / De Leeuw Comm VA, met statutaire zetel te 1080 Brussel, Osseghemstraat 53, ingeschreven in de Kruispuntbank van de Ondernemingen onder nummer 0402.206.045, Tel. 02/412.22.11 (bereikbaar maandag t.e.m. vrijdag van 9u tot 17u), Fax. 02/412.21.94, E-mail: info@delhaize.be, bankrekeningnummer (IBAN) BE27 2100 0000 2173.
- Voor zover naar Delhaize wordt verwezen in onderdeel IV "Plus-kaart" omvat een verwijzing naar Delhaize eveneens een verwijzing naar de NV Point Plus Punten, een dochteronderneming van Delhaize Le Lion / De Leeuw Comm.VA, met statutaire zetel te 1080 Brussel, Osseghemstraat 53, ingeschreven in de Kruispuntbank van de Ondernemingen onder nummer 0459.349.042, Tel. 02/412.22.11 (bereikbaar maandag t.e.m. vrijdag van 9u tot 17u), Fax. 02/412.21.94, e-mail: info@delhaize.be, bankrekeningnummer (IBAN) BE65 3101 8018 8296.

"Eindgebruik": gebruik dat exclusief bestemd is voor een verbruik of direct gebruik van de producten in overeenstemming met hun bestemming.

"Klant": de natuurlijke of rechtspersoon die de Website bezoekt, de Apps gebruikt, een Reservatie plaatst of een plus-kaart heeft aangevraagd, ongeacht waar en ongeacht de daartoe aangewende middelen. Voor zover naar "Klant" wordt verwezen onder IV "Plus-kaart" wordt deze geacht meerderjarig te zijn voor zover wordt verwezen naar een natuurlijke persoon. Voor zover naar "Klant" wordt verwezen onder III wordt deze geacht meerderjarig te zijn, of te handelen met toestemming van een ouder of voogd.

"Partner": onderneming die contractueel verbonden is met Delhaize en die Plus-punten kan toekennen.

"Plus-kaart": kaart die in een Vestiging of via de Website kan worden aangevraagd, die de Klant identificeert en waarmee Plus-punten kunnen worden verzameld.

"Plus-punten": punten die via de Plus-kaart kunnen worden verzameld en die recht kunnen geven op de voordelen zoals hierna bepaald.

"Reservatie": de activiteit waarbij de Klant online levensmiddelen en andere producten bestemd voor eindverbruik plaatst en dus reserveert in het winkelmandje en waarbij Delhaize zich inspant om deze producten te verzamelen en ter beschikking te houden voor de Klant in het gekozen tijdsvak voor afhaling in een Vestiging naar keuze van de Klant ("**Collect**") of aflevering op een adres, op de dag en tijdsvak gekozen door de Klant ("**Delivery**"). Behalve indien expliciet anders aangegeven verwijst Reservatie steeds naar een reservatie via de Website of App.



“Vestiging”: fysieke verkooppriimte van Delhaize of haar deelnemende aangesloten winkels (Delhaize-AD, Proxy, Shop & Go) in België waar contact met de Klant mogelijks is (met name **“Collect”** afhaalpunten). Voor zover naar “Vestiging” wordt verwezen in onderdeel IV “Plus-kaart”, omvat dit begrip naast de eigen Delhaize winkels (Delhaize Le Lion/De Leeuw) in België en Luxemburg, eveneens alle aangesloten winkels in België en Luxemburg.

“Website”:

- Onder onderdeel II: www.delhaize.be en www.pluskaart.be
- Onder onderdeel III: www.delhaize.be
- Onder onderdeel IV: www.pluskaart.be



2. Algemene voorwaarden voor het gebruik van de Website en App ("Gebruiksvoorwaarden")

2.1 Gebruiksvoorwaarden Website en App

- 2.1.1. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het bezoek en het gebruik van de Website en de App, naast de daarop vermelde voorwaarden zoals maar niet beperkt tot de toepasselijke [privacyverklaring](#). Het bezoek en het gebruik van de Website en App gebeurt op eigen risico van de gebruiker. Door zich toegang te verschaffen tot de Website en de App verklaart de gebruiker gebonden te zijn door onderhavige Gebruiksvoorwaarden.
- 2.1.2. Delhaize doet haar best om accurate informatie op de Website en App aan te bieden en kan deze informatie van tijd tot tijd aanpassen en updaten zonder voorgaande melding. Delhaize, haar management, werknemers en derde partijen waarnaar op deze Website en App zou worden verwezen garanderen echter niet, noch impliciet of expliciet, dat deze Website en App correct, foutloos of virusvrij functioneert, noch dat de inhoud van de Website en App steeds correct of volledig is, en wijzen in dat kader expliciet enige aansprakelijkheid voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade af die voortvloeit uit de toegang en/of het gebruik van de Website of App door de Klant.
- 2.1.3. De Website en App kunnen hyperlinks bevatten naar andere websites die mogelijk technisch niet gecontroleerd, noch aan herziening onderworpen worden door Delhaize. Bijgevolg kan Delhaize, haar management en haar werknemers de volledigheid of nauwkeurigheid van de inhoud aangeboden via dergelijke links, noch de beschikbaarheid van deze websites niet garanderen. Bijgevolg aanvaardt Delhaize geen aansprakelijkheid voor enige rechtstreekse of onrechtstreekse schade veroorzaakt door het gebruik van deze websites.

2.2 Privacybeleid

Delhaize leeft in de verhouding met haar Klanten de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na. Voor meer informatie dienaangaande, evenals omtrent informatie omtrent het gebruik van Cookies, kan verwezen worden naar toepasselijke [privacyverklaring](#) en [Cookie Policy](#) zoals desgevallend hernomen op de Website / App.

2.3 Intellectuele eigendomsrechten

- 2.3.1. De naam en het logo van Delhaize, alsook de namen van de andere ondernemingen die deel uitmaken van Koninklijke Ahold Delhaize N.V., ongeacht waar deze worden gebruikt, zijn namen en merken die beschermd zijn door nationale en internationale registraties.
- 2.3.2. De inhoud van de Website en App wordt beschermd onder toepasselijke auteurs-, merken- en andere intellectuele eigendomsrechten. Geen enkele van deze rechten worden overgedragen aan de gebruiker van de Website/App. De op de Website vermelde informatie mag niet zonder toestemming van Delhaize openbaar worden gemaakt, verveelvoudigd, of bewerkt, behalve voor persoonlijk gebruik.

2.4 Toepasselijk recht

Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van deze Website en App of de aanvaarding, interpretatie of naleving van deze Gebruiksvoorwaarden valt onder de exclusieve bevoegdheid van de bevoegde rechtbank te Brussel, die de Belgische wetgeving zal toepassen.



3. Algemene voorwaarden voor het Reserveren van producten via de Website of App ("Algemene Voorwaarden")

3.1. Toepasselijkheid en aanvaarding

- 3.1.1. De Reservatie via de Website/App, en de levering vanwege en aankoop bij Delhaize ten gevolge van de Reservatie zijn onderworpen aan onderhavige Algemene Voorwaarden ("Algemene Voorwaarden"). Alleen de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen de Klant en Delhaize met betrekking tot de Reservatie. Eventuele algemene voorwaarden gehanteerd door de Klant kunnen slechts van toepassing zijn voor zover deze (1) niet in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, (2) correct aan Delhaize werden meegedeeld en (3) uitdrukkelijk en schriftelijk werden aanvaard door Delhaize.
- 3.1.2. Waar vermeld, zullen sommige bepalingen van de Algemene Voorwaarden enkel gelden voor Consumenten.
- 3.1.3. Delhaize is vrij om de Algemene Voorwaarden op om het even welk moment te wijzigen en zulke gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing worden vanaf de publicatie ervan op de Website/App. Op een vóór de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden reeds gedane Reservatie blijven evenwel de voorwaarden van toepassing die geldig waren op het ogenblik van deze Reservatie. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de geldende voorwaarden te raadplegen alvorens de Reservatie te bevestigen.
- 3.1.4. Samen met een bevestigingsemail van de Reservatie zal de Klant een overzicht van de gedane Reservatie ontvangen, alsook een link naar de Algemene Voorwaarden in een formaat dat kan worden opgeslaan en/of afgedrukt door de Klant, voor zover de Klant een correct en werkend e-mail adres heeft meegedeeld.
- 3.1.5. Een Reservatie kan gebeuren in het Nederlands of het Frans via de Website, en in het Nederlands, Frans en Engels via de App, volgens de keuze van de Klant. De Klant maakt een keuze door de Website/App in zijn of haar taal weer te geven. De verdere communicatie tussen Delhaize en de Klant zal aldus door de Klant gekozen taal plaatsvinden.
- 3.1.6. Reservaties zijn alleen mogelijk en geldig voor het Belgische grondgebied en zijn uitsluitend bestemd voor Eindgebruik. Wederverkoop van de producten gereserveerd via de Website/App is strikt verboden. Indien Delhaize vermoedens heeft dat producten worden aangekocht om deze door te verkopen, behoudt zij zich alle rechten voor, zoals maar niet beperkt tot deze opgelijst in artikel 2.2 en 6.3. van deze Algemene Voorwaarden.
- 3.1.7. De betaling van de producten door de Klant op het ogenblik van de levering bevestigt de goede ontvangst van de producten hernomen op het ticket en/of op de leveringsbon en heeft de definitieve aanvaarding van de geleverde producten tot gevolg, onder voorbehoud van eventuele verborgen gebreken. In geval van betaling na de levering, zal de ondertekening van de leveringsbon dezelfde gevolgen met zich meebrengen.

3.2. Online Account

- 3.2.1. Vooraleer een Reservatie kan worden geplaatst via de App of Website, dient de Klant zich te registreren op de Website/App door een profiel ("Online Account") aan te maken. De Klant verklaart dat de gegevens die hiervoor op de Website/App worden ingevuld, waarheidsgetrouw en correct zijn. Na registratie kan de Klant gebruik maken van de diensten op de Website/App via de Online Account door zich aan te melden met diens e-mailadres (gebruikersnaam) en paswoord. De Klant kan het paswoord op elk tijdstip aanpassen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik en de vertrouwelijkheid van het paswoord alsook voor het beheer en gebruik van de Online Account.
- 3.2.2. Bij de Reservatie kan de Klant gebruik maken van de Plus-kaart, hetgeen automatisch gebeurt indien de Plus-kaart van de Klant reeds gelinkt is aan zijn of haar Online Account. Het gebruik van de Plus-kaart wordt geregeld door de algemene voorwaarden Plus-Kaart (IV). Door het aanvragen en/of gebruiken van een Plus-



kaart erkent de Klant kennis te hebben genomen of te kunnen hebben genomen van en aanvaardt hij of zij onvoorwaardelijk de geldende versie van de Algemene Voorwaarden Plus-kaart.

- 3.2.3. Delhaize behoudt zich het recht voor om, ingeval van misbruik van de Online Account of ingeval van andere inbreuken op deze Algemene Voorwaarden of andere geldende voorwaarden in de relatie tussen de Klant en Delhaize, de betrokken Online Account te verwijderen, te desactiveren of ontoegankelijk te maken. In dat geval kan de Klant geen aanspraak maken op enige vergoeding of compensatie.

3.3. Reservatie

(a) Plaatsen van een Reservatie

- 3.3.1. Op de Website/App dient de Klant zich in te schrijven of, indien de Klant reeds een Online Account heeft, zich aan te melden met gebruikersnaam en paswoord, waarna de Klant zijn of haar keuze kan maken tussen de verschillende producten op de Website en een winkelmandje kan samenstellen. De Klant kan er ook voor kiezen om eerst de verschillende producten via de Website of App te kiezen en een winkelmandje samen te stellen, om zich nadien aan te melden of in te schrijven, alvorens de Reservatie te plaatsen.
- 3.3.2. Indien de Klant tijdens zijn reservatie gebruik wenst te maken van de Plus-Kaart, zal dit automatisch gebeuren voor zover de Plus-kaart verbonden is aan zijn of haar online account. Het gebruik van de Plus-kaart wordt geregeld door de algemene voorwaarden van de Plus-kaart (IV). Door de Plus-kaart aan te vragen en/of te gebruiken, erkent de Klant kennis genomen te hebben of kennis kan nemen van de toepasselijke versie van de algemene voorwaarden van de Plus-kaart en deze heeft geaccepteerd.
- 3.3.3. Nadat de Klant één product in het winkelmandje heeft geplaatst dient te worden aangegeven of wordt gekozen voor Collect of Home Delivery. Deze keuze kan eveneens achteraf nog worden gemaakt of gewijzigd:
- Wordt gekozen voor **Collect**, dient een Vestiging als afhaalpunt te worden geselecteerd, alsook een datum en tijdstip van ophaling temidden de weergegeven tijdsvakken;
 - Wordt gekozen voor **Delivery**, dient de Klant eerst zijn of haar postcode in te geven teneinde na te gaan of deze dienst beschikbaar is in zijn of haar gemeente. Voor zover dit het geval is, dient een datum en tijdsvak van levering te worden aangeduid tussen de beschikbare tijdsvakken. Het adres (in de gemeentes die door Delhaize worden beleverd) waar de producten moeten worden geleverd dient eveneens te worden meegedeeld door de Klant.

Delivery is enkel beschikbaar voor Reservaties met een geldelijke waarde van minimum 60 euro. Deze waarde wordt bepaald door de toepasselijke verkoopprijs van de gereserveerde producten op het ogenblik van de Reservatie te verminderen met de waarde van enige promotie (code) of andere kortingen. Enige kosten zoals maar niet beperkt tot de delivery-, call center- en liquidfee worden niet in rekening gebracht bij de waardebepaling van de Reservatie.

Bij het plaatsen van een reservatie dient er mee rekening te worden gehouden dat Reservaties enkel kunnen worden afgeleverd op adressen in België, in gemeentes waar de dienst **Delivery** beschikbaar is, en dat Delhaize hoogstens tot en met de 3^{de} verdieping levert wanneer er geen lift beschikbaar is (zie in het bijzonder artikel 3.4 (b)).

- 3.3.4. Aanbiedingen op de Website / App kunnen afwijken van aanbiedingen in de Vestigingen. De Klant kan in het kader van een Reservatie geen aanspraak maken op aanbiedingen die uitsluitend voor de Vestigingen gelden.
- 3.3.5. Bij het afronden van de Reservatie zal een overzicht worden gegeven met de totaalprijs (inclusief kosten). Teneinde de Reservatie te kunnen plaatsen dient de Klant deze formeel te bevestigen waarbij eveneens de Algemene Voorwaarden dienen te worden aanvaard door het aanvinken van het betrokken vakje.



3.3.6. Na bevestiging van de Reservatie door de Klant op de Website / App en aanvaarding door Delhaize, wordt een bevestiging met overzicht per e-mail aan de klant gestuurd ("Bevestigingsemail") aan het e-mailadres dat werd opgegeven in de Online Account gecreëerd door de Klant.

(b) Wijziging of annulatie van een Reservatie

3.3.7. Reservaties met **Collect** kunnen door de Klant worden gewijzigd tot 10u. op de dag voorafgaand aan de dag geselecteerd voor afhaling.

3.3.8. Reservaties met **Delivery** kunnen door de Klant worden gewijzigd tot 12u voor reservaties die werden gemaakt voor de daarop volgende dag met aflevering voor 12u, of voor middernacht voor afleveringen die werden gepland op de daaropvolgende dag na 12u, met inachtnaam van de beperkte uren van bereikbaarheid van de Klantendienst van Delhaize.

3.3.9. Voor zover de Klant een Reservatie wilt annuleren vooraleer effectieve afhaling of aflevering, verzoekt Delhaize dit zo snel als mogelijk te melden, en bij voorkeur binnen de termijnen aangeduid in artikel 3.3.6 en 3.3.7 die van toepassing zijn op wijzigingen, teneinde onnodige kosten voor Delhaize te vermijden.

(c) Afhaling – aflevering

3.3.10. Bij afhaling van Reservaties met **Collect** dient de Klant de bevestigingsemail voor te leggen. Teneinde de identiteit van de persoon na te gaan die de Reservatie komt ophalen kan worden gevraagd om een identiteitsbewijs voor te leggen.

De Klant is geenszins gehouden om tot aankoop van de producten van de Reservatie over te gaan. Na controle van de producten in de Vestiging (afhaalpunt) kan de Klant vrijblijvend beslissen welke gereserveerde producten uiteindelijk worden aangekocht en welke niet. De koopovereenkomst tussen Delhaize en de Klant wordt maar pas gesloten in de Vestiging (afhaalpunt), op het ogenblik dat de Klant de betrokken producten betaalt. De voorbereidingskosten waarnaar wordt verwezen in artikel 4 zijn enkel verschuldigd bij het sluiten van de koopovereenkomst.

3.3.11. Bij inontvangstname van Reservaties met **Delivery** dient de Klant te tekenen voor ontvangst. De Klant is geenszins gehouden om tot aankoop van de producten van de Reservatie over te gaan. Na controle van de producten en van de leveringsbon op het afleveradres kan de Klant beslissen of hij of zij de het geheel of een deel van de gereserveerde producten aankoopt. De koopovereenkomst tussen Delhaize en de Klant wordt maar pas gesloten op de plaats van de aflevering, op het ogenblik dat de Klant de betrokken producten betaalt. De voorbereidingskosten waarnaar wordt verwezen in artikel 4 zijn enkel verschuldigd bij het sluiten van de koopovereenkomst.

3.3.12. Leeggoed wordt niet meegenomen door Delhaize en dient steeds door de Klant naar een Delhaize supermarkt te worden gebracht.

(d) Voorraad

Bij iedere Reservatie zal Delhaize zich steeds inspannen om voldoende voorraad van ieder product te voorzien, maar Delhaize kan echter niet garanderen dat steeds ieder ter Reservatie voorgesteld product voorradig zal zijn. Voor zover het product toch niet in voorraad zou zijn, kan in het kader van **Collect** een vervangingsartikel worden voorgesteld, dat door de Klant kan worden aanvaard of geweigerd. In het kader van **Home Delivery** zal geen vervangingsartikel worden voorzien.

3.4. Prijs, leveringskosten, betaling

(a) Prijs



3.4.1. De op de Website of in Apps aangekondigde prijs zijn BTW en andere belastingen en bijdragen inbegrepen, behoudens de eventueel verschuldigde bereidings- of leveringskosten. De prijzen kunnen steeds door Delhaize worden gewijzigd. De prijzen die door de Klant zullen worden betaald bij afhaling of aflevering zijn deze vermeld op de Website of in de Apps op het ogenblik van de Reservatie door de Klant.

Met uitzondering van het voorgaande, is de prijs die wordt vermeld op de Website /App voor bepaalde producten niet de definitieve prijs. Hetzelfde geldt voor bepaalde verse producten (bijvoorbeeld vlees, vis, fruit, groenten etc.) waarvoor de prijs die zal worden toegepast een dagprijs is (zijnde de prijs die toepasselijk is in de Delhaize supermarkten op de dag van afhaling voor **Collect** of op de dag van bereiding van de Reservatie voor **Delivery**). Voor producten met een variabel gewicht, zal een prijsinschatting worden gegeven op basis van de prijs per meeteenheid met inachtnaam van een ingeschatte hoeveelheid van het product. De definitieve prijs zal worden berekend op het ogenblik van de afhaling of aflevering op basis van het exacte gewicht van het geleverde product. In voornoemde gevallen zal de definitieve prijs aan de Klant worden gecommuniceerd op het ogenblik van de aflevering of afhaling van de Reservatie. De Klant is echter nooit gehouden om over te gaan tot de aankoop van de gereserveerde producten.

3.4.2. Delhaize spant zich naar best vermogen in opdat de informatie en prijzen vermeld op de Website/App vrij zijn van fouten of vergissingen. Echter, het is niet uitgesloten dat er af en toe fouten in de communicatie sluipen. In dergelijke gevallen kan Delhaize niet gedwongen worden om een overeenkomst af te sluiten aan de voorwaarden die blijken uit de affichagefout, noch aansprakelijk gesteld worden voor de rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen daarvan. Delhaize heeft het recht om de informatie en prijzen op de Website/App op om het even welk moment aan te passen, met dien verstande dat op een Reservatie gedaan voordat zulke aangepaste informatie of prijzen op de Website werden aangegeven, de informatie en prijzen van toepassing blijven die aangegeven waren op het ogenblik van de bevestiging van deze Reservatie door de Klant, tenzij i.g.v. manifeste materiële of andere vergissingen.

3.4.3. De Klant kan bij afhaling of aflevering enkel die promoties, kortingsbonnen, aanbiedingen en voordelen genieten die gelden op het moment van de bevestiging van de Reservatie. In afwijking van het voorgaande, voor producten die worden aangeboden aan een dagprijs op de Website of App, zullen de promoties deze zijn die geldig zijn op de dag van afhaling (**Collect**) of op de dag van de voorbereiding van de aflevering (**Delivery**). Zulke voordelen zijn in principe niet cumuleerbaar met elkaar noch met zichzelf, gelden enkel voor de aankoop van een aantal producten dat gebruikelijk is voor een normaal, persoonlijk gebruik, dienen steeds op redelijke wijze te worden geïnterpreteerd en kunnen bv. nooit aanleiding geven tot het verkrijgen van gratis producten, tenzij dat uitdrukkelijk is aangegeven.

3.4.4. De Klant die kiest voor Home Delivery kan geen aanspraak maken op bijzondere promoties of acties (spaaracties met stempels/zegels, verzamelkaarten enz.), noch op enige personeelskorting. Teneinde Plus-punten te sparen dient de Klant zijn of haar Online Account met zijn of haar Plus-kaart te hebben gelinkt. Op het ogenblik van aflevering kan de Plus-kaart niet worden gescand. Eventuele 5-euro bonnen waarop de Klant recht zou hebben moeten worden opgehaald in een Vestiging.

3.4.5. De foto's en andere afbeeldingen die gebruikt worden om de producten voor te stellen hebben geen verbindende waarde en kunnen producten of zaken bevatten die niet in de aangegeven prijs zijn inbegrepen.

(b) Kosten

3.4.6. Collect

Het verschuldigde totaalbedrag bij afhaling zal bestaan uit de koopprijs van de afgehaalde producten, desgevallend vermeerderd met de vooraf aangegeven en verschuldigde voorbereidingskosten (maximum 4,5 € voor iedere Reservatie met Collect van minder dan 150 €, tenzij anders aangegeven) en desgevallend vermeerderd met producten die bijkomend worden aangekocht in de Vestiging.

3.4.7. Home Delivery



Het verschuldigde totaalbedrag bij aflevering zal bestaan uit de koopprijs van de gereserveerde en bij de levering ook effectief aangekochte producten, vermeerderd met de kosten specifiek voor **Delivery**, waarvan de kosten worden bepaald aan de hand van onderstaande tabel, dewelke eveneens zullen worden meegedeeld alvorens de Klant de Reservatie bevestigt:

Delivery fee	9,95 €	Vorbereidingskosten zijn inbegrepen in dit bedrag. Vermindering met 4,5 € bij aankoop van welbepaalde producten die wekelijks wijzigen naar aanleiding van promoties die worden aangegeven op de Website / App. Delivery Fee is niet van toepassing bij de eerste Reservatie met Home Delivery.
Call-center fee	10,00 €	Van toepassing voor zover Reservatie met Home Delivery telefonisch zou worden geplaatst. Deze som is niet verschuldigd in geval van telefonische wijzigingen of een annulatie van een Reservatie, en evenmin voor oproepen naar de klantendienst.
Liquid Fee	10,00 € te rekenen vanaf 60 liter, per 60 liter	Deze som is verschuldigd vanaf er meer dan 60 liter aan soft drinks, water en bier wordt aangekocht en is verschuldigd per 60 liter (bv. in geval van een aankoop van 120 liter zal een som van 20,00 € worden berekend).

In geval geen lift in het gebouw aanwezig is, worden de producten alleen op de benedenverdieping geleverd.

Om commerciële redenen, als uitzondering op het voorgaande en voor zover de Klant hiertoe de vraag heeft gesteld, zal de bezorger voor zover als mogelijk de producten leveren op de verdiepingen binnen de leveringsbeperkingen zoals hieronder aangegeven:

Verdieping	Leveringsbeperking
-1 / +1	Maximum 4 Leveringsbakken
-2 / +2	Maximum 3 Leveringsbakken
-3 / +3	Maximum 2 Leveringsbakken

Onder "Leveringsbak" begrijpen wij de eenheden waarin de producten worden samengebracht naar vrij oordeel van Delhaize en worden vervoerd naar de Klant (krat, bak of andere drager) en/of eventuele door de leverancier geleverde dragers om een beperkt aantal van haar producten in één keer en door één enkele persoon te dragen (bijvoorbeeld een bak bier of een verpakking met meerdere identieke dranken, etc.).

De producten die voornoemde leveringsbeperkingen niet respecteren zullen steeds worden geleverd op de benedenverdieping.

(c) Betaling

3.4.8. Uit veiligheidsoverwegingen gebeurt de betaling bij afhaling of aflevering uitsluitend elektronisch (debit, credit (visa, mastercard, amex), elektronische maaltijdcheques). Delhaize-, 5 euro- en leveranciersbonnen kunnen op het ogenblik van afhaling of aflevering in rekening worden gebracht. Storting is niet mogelijk dan mits toepassing van artikel 4.9, of in geval van een probleem met de elektronische betaalterminal dat toe te rekenen is aan Delhaize.

Tenzij schriftelijk overeengekomen tussen de Klant en Delhaize, worden er geen betalingsfaciliteiten toegestaan. Desgevallend brengt de niet- betaling op de datum van afhaling of aflevering, of desgevallend bij



het verval van een betalingstermijn, de onmiddellijke opeisbaarheid van het volledige verschuldigde saldo met zich mee, zonder dat daarbij enige voorafgaande ingebrekestelling noodzakelijk is.

- 3.4.9. Klanten die geen Consumenten zijn (BTW-plichtigen, openbare instellingen en vrije beroepen) kunnen in geval Reservering met **Delivery** betalen via overschrijving, mits uitdrukkelijke instemming van Delhaize. Delhaize behoudt zich evenwel het recht voor om deze instemming ten allen tijde in te trekken. Alle betalingen via overschrijving dienen onmiddellijk te gebeuren bij ontvangst van de factuur.
- 3.4.10. Klanten die kiezen voor Reservatie met **Collect** en een factuur wensen te ontvangen dienen dit uiterlijk bij afhaling van de producten in de Vestiging aan te geven.

3.5. Herroepingsrecht (enkel voor Consumenten in het kader van Home Delivery)

3.5.1. Algemeen

De Consument heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst tussen de Klant en Delhaize te herroepen. Deze termijn gaat in op de dag na de inontvangstname van de producten door of namens de Klant ("Herroepingstermijn"). De Klant kan zijn herroepingsrecht uitoefenen door het [modelformulier voor herroeping](#) (zie ook Bijlage 1: Modelformulier voor Herroeping) in te vullen en naar Delhaize toe te zenden per post of per email, dan wel door een andere ondubbelzinnige verklaring in die zin naar Delhaize te verzenden voordat de hoger genoemde Herroepingstermijn is verstreken. Hoewel de herroeping tevens mondeling kan gebeuren, is het aangeraden dit schriftelijk te doen, aangezien de bewijslijst van de uitoefening van het herroepingsrecht bij de Consument ligt.

Tijdens de Herroepingstermijn zal de Consument zorgvuldig omgaan met de geleverde producten en hun verpakking. De Consument zal de producten slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of de Consument de producten wenst te behouden.

3.5.2. Gevolgen van het herroepingsrecht

Indien de Consument de overeenkomst herroept, ontvangt hij of zij alle betalingen van Delhaize terug die in het kader van de Reservatie werden gedaan, inclusief de voorbereidings- en/of leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolgen van de keuze van de Consument voor een andere wijze van aflevering dan de door Delhaize geboden goedkoopste standaard aflevering). Dit gebeurt onverwijld, en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Delhaize op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Consument om de overeenkomst te herroepen. Delhaize betaalt de Consument terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Consument de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Consument uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd. In ieder geval zullen aan de Klant voor deze terugbetaling geen kosten worden aangerekend. Delhaize mag echter wachten met de terugbetaling totdat zij de producten heeft teruggekregen of de Klant heeft aangetoond dat de producten werden teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Onverwijld en in elk geval binnen 14 dagen na de dag waarop de Consument zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen aan Delhaize heeft meegedeeld ("Termijn van Retour"), retourneert zendt de consument op één van de volgende wijzes:

- De Consument zendt de producten terug per post (op zijn kosten)
- De Consument retourneert de producten door zich te begeven naar het onthaal van een eigen Delhaize supermarkt (dus geen AD, Proxy of Shop&Go winkel) door ze manueel aan de verantwoordelijke van het onthaal te overhandigen.
- De Consument verzoekt Delhaize om de producten op te halen via de dienst **Delivery**. De kosten die door de Consument aan Delhaize verschuldigd zijn voor het gebruik van deze dienst bedragen 10€, behalve indien deze retour plaatsvindt binnen de Termijn van retour naar aanleiding van een nieuwe Reservatie **Delivery** die aanleiding geeft tot een aankoop, waarbij geen enkele kost voor de retour in rekening zal worden gebracht.



De Termijn van Retour wordt gerespecteerd door de Consument indien hij of zij deze terugstuurt per post (poststempel geldt als bewijs) of afgeeft aan het onthaal van een eigen Delhaize supermarkt (dus geen AD, Proxy of Shop&Go winkel) of hij of zij deze producten laat ophalen door de dienst **Delivery** wanneer de Termijn van Retour loopt. In dat kader draagt de Consument alle directe kosten die verbonden zijn met deze retour.

De Klant is enkel aansprakelijk voor de waardevermindering van de producten die het gevolg is van het gebruik van de producten dat verder gaat dan nodig om de aard, de kenmerken en de werking van de producten vast te stellen.

3.5.3. Uitsluiting herroepingsrecht

De Consument kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor:

- De levering van producten die snel bederven of met beperkte houdbaarheid (bv. bloemen, fruit en groenten, vis- en vleeswaren, zuivelproducten, slagerij- en traiteurproducten, bakkerij, diepvriesproducten, enz.);
- De levering van verzegelde producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
- De levering van producten die na de levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- De levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

3.6. Aansprakelijkheid

3.6.1. Voor Delhaize vormt het verzamelen van gereserveerde producten, alsook het uitvoeren van desgevallend aangeboden diensten een inspanningsverbintenis. Delhaize kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet of niet tijdig verzamelen en afleveren van de gereserveerde producten. Delhaize zal desgevallend in de mate van het mogelijke contact opnemen met de Klant om deze de kans te geven de Reservatie geheel of gedeeltelijk te annuleren of te wijzigen vóór het moment van afhaling. Delhaize kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse of gevolgschade of voor enige aansprakelijkheid die niet voorzienbaar was op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst met de Klant.

3.6.2. Voor het maken van een Reservatie dient de Klant meerderjarig te zijn of de toestemming te hebben van zijn ouder of voogd. Delhaize kan een legitimatiebewijs vragen indien de Klant alcohol Reserveert. Delhaize zal desgevallend geen tabak en/of alcoholische dranken verkopen aan jongeren die de wettelijke leeftijd hiervoor niet hebben bereikt.

3.6.3. Delhaize heeft steeds het recht om een Reservatie te weigeren of te annuleren indien er een voorafgaand geschil met de betrokken Klant bestaat, alsook i.g.v. misbruik van de Website/App en/of bij herhaald niet-afhalen of in ontvangst nemen van een bevestigde en niet tijdig geannuleerde Reservatie. Tevens heeft Delhaize steeds het recht om met de betrokken Klant contact op te nemen om de juistheid van de Reservatie te verifiëren, dan wel een Reservatie te beperken bij onredelijk grote gereserveerde hoeveelheden (bvb. een aantal producten dat niet gebruikelijk is voor Reservaties bestemd voor Eindgebruik) en een andere hoeveelheid voor te stellen of een nieuwe termijn voor afhaling of levering te bepalen.

3.7. Persoonsgegevens

Delhaize leeft in de verhouding met haar Klanten de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na. Voor meer informatie dienaangaande, kan verwezen worden naar de [Privacyverklaring](#) zoals vermeld op de Website.



3.8. Eigendom en conformiteit van de producten

- 3.8.1. De producten blijven eigendom van Delhaize tot op het ogenblik van volledige betaling van de prijs door de Klant bij inontvangstname. Behoudens andersluidende wettelijke bepaling, gaat het risico reeds over op de Klant op het ogenblik van de inontvangstname.
- 3.8.2. Wat de conformiteit van de producten betreft:
- Spant Delhaize zich in om betrouwbare gegevens te krijgen van haar leveranciers en deze betrouwbare informatie over te brengen op de Website/App. Delhaize kan de juistheid, volledigheid en actualiteit van deze informatie echter niet waarborgen. Er kunnen verschillen optreden tussen de gegevens vermeld op de Website/App en gegevens vermeld op de productetiketten, voornamelijk door technische redenen inherent aan de rotatie van de voorraden. De gegevens beschikbaar op de Website/App vervangen de gegevens die vermeld staan op de productetiketten zelf niet. In geval van discordantie krijgt de informatie op de productetiketten de overhand;
 - Verzekert Delhaize dat de producten voldoen aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid;
 - Verzekert Delhaize dat deze op de datum van totstandkoming van de koopovereenkomst voldoen aan bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 3.8.3. Alvorens de koopovereenkomst af te sluiten, dient de Klant de producten te keuren op zichtbare gebreken en op conformiteit met datgene wat de Klant Reserveerde op de Website/App. In het bijzonder dient de Klant voor het afsluiten van de koopovereenkomst en voorafgaand aan de consumptie een controle uit te voeren over de productgegevens die vermeld staan op de productetiketten (onder andere inzake allergenen). De Klant ziet uitdrukkelijk af van stappen tegen Delhaize in geval van discordantie. Alle gegevens worden aangeleverd door de producent via Trustbox™, dat eigendom is van GS1. Voor alle bijkomende informatie, zie <http://www.gs1belu.org>.
- 3.8.4. Indien de Klant een zichtbaar gebrek of niet-conformiteit vastgesteld, dan dient de Klant dit onmiddellijk, en voor het sluiten van de koopovereenkomst, aan Delhaize te melden op straffe van verval van het recht. Voorgaande paragrafen doen geen afbreuk aan:
- de rechten toegekend door de artikelen 1649bis e.v. van het Burgerlijk Wetboek, voor zover de Klant Consument is;
 - de rechten toegekend door de artikelen 1641 e.v. van het Burgerlijk Wetboek, voor zover de Klant geen Consument is, al wordt in dat geval Delhaize tot bewijs van het tegendeel steeds vermoed het verborgen gebrek niet te hebben gekend.

3.9. Bewijs

De Klant aanvaardt dat de communicaties en opgeslagen elektronische bestanden kunnen dienen als bewijs. De Klant aanvaardt ook dat gesprekken met Delhaize per telefoon kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van ieder ter zake dienend feit.

3.10. Klachten en vragen

De klantendienst kan worden gecontacteerd via het gratis nummer 0800 95 713 (bereikbaar maandag t.e.m. vrijdag van 9u. tot 17u), per email (info@delhaize.be), via het [online contactformulier](#) of op het volgende adres:

Delhaize
Klantendienst
Osseghemstraat 53



1080 Brussel

Delhaize stelt alles in het werk om zo snel mogelijk op de klacht te reageren, en uiterlijk binnen de 72 uur, en streeft ernaar om steeds een bevredigende oplossing te vinden.

Delhaize is lid van de vereniging "Ombudsman voor de Handel", Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 Brussel, info@ombudscom.be. In geval een geschil tussen Delhaize en een consument dat niet via haar klantendienst kan worden opgelost, kan de Ombudsman voor de Handel tussenkomen teneinde een oplossing aan te reiken voor dit geschil. Voor meer details wordt verwezen naar de website www.ombudsmanvoordehandel.be.

3.11. Toepasselijk recht en bevoegdheid

Elk geschil is onderworpen aan het Belgisch recht. Enkel de Belgische rechtbanken zijn bevoegd.





Bijlage 1: Modelformulier voor Herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan

*Delhaize Le Lion / De Leeuw SCA – Comm. VA.
Ossegemstraat 53
1080 Sint-Jans-Molenbeek
E-mail: info@delhaize.be*

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten (*)/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

.....

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*).....

— Naam /Namen consument(en)

.....

— Adres consument(en)

.....

— Datum

— Handtekening van consument(en)

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.



4. Pluskaart

4.1. Toepassing van deze algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing met betrekking tot alle aspecten in de relatie tussen de Klant en Delhaize i.v.m. de Plus-kaart en Plus-punten. Het aanvragen en/of gebruiken van de Plus-kaart geldt als onvoorwaardelijke en volledige aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden.

4.2. Aanvraag en verstrekking van de Plus-kaart

4.2.1. Kosten verbonden aan de Plus-kaart
De Plus-kaart is gratis.

4.2.2. De Plus-kaart aanvragen
De Plus-kaart kan worden aangevraagd door het daartoe voorziene aanvraagformulier volledig en correct in te vullen en in te dienen of door te sturen. Dit formulier is in principe verkrijgbaar in alle Vestigingen en er is tevens een online formulier beschikbaar op de Website (hierna afzonderlijk en gezamenlijk het "Aanvraagformulier").

4.2.3. Verstrekking van de Plus-kaart
Indien het Aanvraagformulier volledig en correct wordt ingevuld en overhandigd door de Klant in een Vestiging, dan verkrijgt de Klant in principe (voor zover voorradig) meteen een plastic Plus-kaart en twee plastic Plus-kaart sleutelhangers, dewelke allen een barcode bevatten om in te (laten) scannen. Indien de Klant het Aanvraagformulier volledig en correct invult en doorstuurt via de Website, zal Delhaize een voorlopige elektronische Plus-kaart met barcode toesturen per email, waarna een plastic Plus-kaart en twee plastic Plus-kaart sleutelhangers met barcode later per post worden bezorgd naar het door de Klant daartoe opgegeven adres. Soms kan het zijn dat de Klant het Aanvraagformulier niet meteen dient in te vullen alvorens de Plus-kaart te verkrijgen. In dat geval zal de Klant desgevallend wel de Plus-kaart verder dienen te activeren, door het Aanvraagformulier geheel of gedeeltelijk in of aan te vullen dan wel door anderszins bepaalde gegevens aan Delhaize te verstrekken, alvorens de door de verzamelde Plus-punten kunnen worden omgezet in Waardebonnen.

4.2.4. Verificatie van de aanvraag van de Plus-kaart

De Klant geeft hierbij het recht aan Delhaize om hem of haar ten allen tijde te contacteren via de verschaft contactgegevens op het Aanvraagformulier of anderszins, teneinde de juistheid van de aanvraag en de verstrekte gegevens te verifiëren.

4.3. Weigering of intrekking van de Plus-kaart

4.3.1. Weigerings- en intrekkinggronden

Delhaize kan de aanvraag voor de Plus-kaart weigeren, dan wel een Plus-kaart van de Klant intrekken indien:

- Niet alle verplichte gegevens correct werden ingevuld;
- De Klant niet de volle leeftijd van 18 jaar had bij het invullen van het Aanvraagformulier en/of het verkrijgen van de Plus-kaart;
- De Klant een geschil had of hebt met Delhaize;
- De Klant in het verleden reeds (een poging tot) misbruik heeft gemaakt van de Plus-kaart, 5-euro bonnen of Plus-punten en de Plus-kaart ten gevolge daarvan werd geweigerd of ingetrokken.



4.3.2. Gevolgen van de weigering of intrekking

De Klant kan geen enkele aanspraak jegens Delhaize laten gelden indien de aanvraag geweigerd wordt of de Plus-kaart wordt ingetrokken om één van de redenen vermeld in artikel 3.1. De overeenkomstig artikel 5 reeds verzamelde Plus-punten worden geacht nooit te zijn toegekend. Indien de aanvraag van een Klant geweigerd wordt, dient de desgevallend toegekende voorlopige Plus-kaart en sleutelhangers terug te worden bezorgd aan Delhaize of dienen deze te worden vernietigd en dient desgevallend de email met elektronische Plus-kaart definitief door de Klant te worden vernietigd. Het nummer van de Plus-kaart en de sleutelhangers wordt onmiddellijk geblokkeerd.

4.3.3 Toezending van informatie, documentatie of reclame

Het feit dat Delhaize de Klant informatie, documentatie of reclame toestuurt, kan niet worden uitgelegd als een uitdrukkelijke of stilzwijgende goedkeuring van de aanvraag van de Klant. Een goedkeuring van de aanvraag van de Klant kan enkel gebeuren door het verstrekken van de Plus-kaart. Het feit dat Delhaize de Klant informatie, documentatie of reclame toestuurt, staat ook niet in de weg dat de Plus-kaart van de Klant zou worden ingetrokken.

4.4. Voordelen van de Plus-kaart

4.4.1. Gebruik van de Plus-kaart

De Plus-kaart wordt aanvaard bij 1) aankopen in Vestigingen, 2) Reservaties op www.delhaize.be en Reservaties of bestellingen op www.delhaizewineworld.com (hierna gezamenlijk "Verrichtingen Online", zie evenwel eventuele uitzonderingen in de algemene voorwaarden voor het Reserveren van producten via delhaize.be of de App), alsook 3) bij bepaalde aankopen bij Partners. De meest actuele lijst van Partners is beschikbaar op verzoek of via de Website.

4.4.2. Hoe Plus-punten verzamelen ?

De Klant ontvangt één (1) Plus-punt voor elke aankoop van twee (2) euro bij een Vestiging of in het kader van Verrichtingen Online. Een aantal producten en diensten geven echter geen recht op Plus-punten: 365-producten, producten van snelle verkoop (met een gele sticker), vuilniszakken van de gemeente, sigaretten, fotoservice, leeggoed, telecommunicatiediensten en - producten, tickets voor pretparken, bongo- of andere cadeaubonnen, cadeaucheques en producten van bpost of de Nationale Loterij.

De voorwaarden waaronder Plus-punten bij Partners kunnen worden verzameld, worden door deze Partners zelf onafhankelijk bepaald en kunnen bijgevolg verschillend zijn. Delhaize raadt aan om de toepasselijke algemene voorwaarden van de betrokken Partners alsook de Website aandachtig te raadplegen in dat verband.

Indien de Klant de Plus-kaart tijdig afgeeft in de Vestiging of bij Verrichtingen Online aanwendt, worden de verdiende Plus-punten - behoudens technische problemen dewelke Delhaize in dat geval zo snel mogelijk probeert op te lossen - toegevoegd op de Plus-kaart. Een overzicht van de met de Plus-kaart verzamelde Plus-punten verschijnt op het kassaticket en kan tevens worden geraadpleegd wanneer de Klant inlogt op het online profiel op www.pluskaart.be of www.delhaize.be.

Indien de Klant de Plus-kaart is vergeten bij aankoop in een Vestiging, kan dit aan de kassa worden gemeld vooraleer de aankoop wordt beëindigd, zodat dit kan worden aangeduid op het kassaticket. Indien de Klant bij een volgend bezoek aan een Vestiging binnen de 30 dagen hetzelfde kassaticket met deze aanduiding samen met de Plus-kaart van de Klant aan de kassier(st)er overhandigt, dan worden de Plus-punten verzameld tijdens het vorige bezoek alsnog op de Plus-kaart toegevoegd. Het is niet toegelaten om te proberen Plus-punten op de Plus-kaart te laten toevoegen aan de hand van kassatickets van andere Klanten die bij hun aankoop hun Plus-kaart zouden zijn vergeten. Delhaize behoudt zich het recht voor om in zulk geval te weigeren de betrokken Plus-punten op de Plus-kaart toe te voegen.



- 4.4.3. **Waardebonnen**
Vijfhonderd (500) verzamelde Plus-punten leveren de Klant één (1) 5-euro bon ("**Waardebon**") op die kan worden afgehaald bij een Vestiging. Een Waardebon kan gebruikt worden om aankopen in een Vestiging of bij een Partner te betalen en kan in het kader van eventuele speciale acties of promoties tevens worden aangewend om, desgevallend mits betaling van een gedeelte van de prijs ervan in geld, bepaalde producten aan voordeligere prijzen te verkrijgen. Zo kan de Klant er soms voor zorgen dat zijn of haar Waardebon nog meer voordeel oplevert dan 5 euro. Waardebonnen kunnen in geen geval voor contant geld worden ingeruild. Elke bon vermeldt een geldigheidsdatum. Na deze datum is de bon niet meer bruikbaar.
- 4.4.4. **Bijzondere aanbiedingen**
De Plus-kaart geeft de Klant in bepaalde gevallen ook toegang tot eventuele bijzondere aanbiedingen of kortingen die aangeduid staan in bepaalde Vestigingen, bij Partners of op de Website of die de Klant ontvangt via de mailings. In bepaalde gevallen zal de Klant, indien hij of zij inlogt op de online account op www.delhaize.be, tevens bepaalde aanbiedingen op de Plus-kaart kunnen laden/activeren, zodat deze aanbiedingen automatisch worden toegepast bij de volgende aankoop van de overeenstemmende producten in een Vestiging (indien de Klant de Plus-kaart tijdig overhandigt aan de kassier(ster)). Om op deze wijze te kunnen genieten van zulke aanbiedingen dienen deze laatste wel op de Plus-kaart te worden geladen/geactiveerd alvorens de betrokken aankoop te doen. Bovendien kan het zijn dat zulke automatische toepassing van opgeladen/geactiveerde aanbiedingen niet geldt voor alle Vestigingen. De Klant dient daarom steeds aandachtig de tekst van de aanbieding in kwestie en de bijhorende vermeldingen op de Website te lezen.
- Aanbiedingen zijn bovendien steeds enkel geldig voor aankopen van een gebruikelijk aantal producten voor normaal, persoonlijk gebruik. Indien een aanbieding geen geldigheidsduur of einddatum vermeldt, eindigt deze twee (2) weken na de startdatum ervan.
- 4.4.5. **Self-scan bij Delhaize**
In heel wat Vestigingen kan de Klant een draagbare scanner vinden. Door de Plus-kaart te scannen aan het selfscan-meubel krijg de Klant een draagbare scanner ter beschikking. De Klant kan hiermee zelf de aankopen inscannen en op het einde van de aankopen de self-scan-kassa in de Vestiging gebruiken.
- 4.4.6. **Verlies van de Plus-kaart**
Bij verlies van je Plus-kaart kan de Klant een nieuwe Plus-kaart aanvragen. De Plus-punten op de oude Plus-kaart worden in principe als verloren beschouwd. Indien de Klant hierom vraagt kan Delhaize echter proberen om aan de hand van de gegevens van de Klant de door de Klant reeds verzamelde Plus-punten terug te vinden en desgevallend over te zetten naar de nieuwe Plus-kaart.
- 4.4.7. **Geldigheidsduur van de Plus-punten en Plus-kaart**
Plus-punten zijn twee (2) jaar geldig, d.w.z. dat de Klant ze gedurende twee jaar kan gebruiken en inruilen tegen een overeenkomstige hoeveelheid van Waardebonnen zoals bepaald in artikel 5. De Plus-kaart is onbeperkt geldig, maar indien deze gedurende meer dan twee (2) jaar niet meer werd gebruikt, behoudt Delhaize zich het recht voor om deze te schrappen en/of te blokkeren.

4.5. Beperkingen van gebruik van de Plus-kaart en de daarbij horende voordelen

- 4.5.1. **Geen combinatie van bijzondere aanbiedingen en andere promoties en kortingsbonnen**
Promoties, kortingsbonnen of eender welke andere promotie of algemene of specifieke korting die wordt toegestaan (bv. kortingsbedrag of -percentage, gezamenlijk aanbod, gratis aanbod, enz.), kunnen niet aangewend worden in combinatie met om het even welke bijzondere aanbieding bedoeld onder 5.4. De



betreffende promoties kunnen wel worden aangewend in combinatie met Waardebonnen. De Klant dient steeds aandachtig de vermeldingen op de betrokken aanbieding te lezen.

4.5.2. Persoonlijk karakter van de Plus-kaart

De Plus-kaart is strikt persoonlijk. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het uitlenen ervan of het meedelen aan derden van het Plus-kaartnummer. De Plus-kaart en de Plus-punten zijn ook niet overdraagbaar, ook niet in geval van beëindiging van de overeenkomst met Delhaize om eender welke reden.

4.5.3. Gevolgen van misbruik van de Plus-kaart

In geval van misbruik van de Plus-kaart of van Waardebonnen of in geval van enige andere niet-naleving van deze Algemene Voorwaarden, kan Delhaize de Plus-kaart met onmiddellijke ingang intrekken en/of het verdere gebruik ervan beletten.

In voorkomend geval kan de Klant geen enkele aanspraak jegens Delhaize laten gelden. De overeenkomstig artikel 5 reeds verzamelde Plus-punten komen onmiddellijk te vervallen. De reeds uitgekeerde Waardebonnen mogen wel nog door de Klant worden aangewend, tenzij deze frauduleus of met misbruik van het systeem werden verkregen in welk geval Delhaize het recht heeft de overeenkomstige bedragen van de Klant terug te vorderen.

Indien de Plus-kaart van een Klant wordt ingetrokken, dien de Klant deze naar Delhaize terug te zenden, inclusief de twee sleutelhangers, dan wel het geheel te vernietigen en deze vernietiging schriftelijk te bevestigen aan Delhaize. Desgevallend dient de Klant ook de email met de elektronische Plus-kaart definitief te vernietigen.

4.6. Algemene bepalingen

4.6.1. Wijziging van deze algemene voorwaarden

Delhaize is vrij deze algemene voorwaarden op om het even welk moment te wijzigen en deze wijzigingen zullen van toepassing worden vanaf de eerste mededeling ervan, via welk medium dan ook (bv. Website). Zulke wijzigingen zullen evenwel enkel naar de toekomst toe gelden, en de Klant heeft steeds het recht om af te zien van enig verder gebruik van de Plus-kaart en/of de Plus-kaart in te leveren.

4.6.2. Uitsluiting van andere algemene voorwaarden

Eventuele algemene voorwaarden gehanteerd door de Klant kunnen op geen enkele wijze van toepassing zijn op de verhouding tussen de Klant en Delhaize.

4.6.3. Geen afbreuk aan meer specifieke voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de verhouding tussen de Klant en Delhaize, tenzij de Klant en Delhaize bijzondere voorwaarden schriftelijk zouden overeenkomen die hiervan afwijken. Deze Algemene Voorwaarden doen ook geen afbreuk aan de meer specifieke voorwaarden die Delhaize zou hanteren m.b.t., onder meer, doch niet beperkt tot, de [Plus-kaart privacyverklaring](#).

4.6.4. Beperking van aansprakelijkheid

Delhaize is in geen geval aansprakelijk voor eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse schade aan de informatica-installatie of toestellen van de Klant die voortvloeit uit het gebruik van de Plus-kaart. Delhaize wijst elke verantwoordelijkheid af in geval van onderbreking, ook tijdelijk, van de diensten verbonden aan de Plus-kaart en Plus-punten, hetzij online, hetzij in een Vestiging of om het even waar anders. Delhaize kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige onrechtstreekse of gevolgschade of voor enige schade die niet voorzienbaar was op het ogenblik van de aanvraag of verstrekking van de Plus-kaart.



4.6.5. Bescherming persoonsgegevens

Delhaize leeft in haar verhouding met de Klant de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na. Voor meer informatie dienaangaande, kan verwezen worden naar de Plus-kaart privacyverklaring zoals toegevoegd aan het Aanvraagformulier en beschikbaar op de [Website](#).

4.6.6. Stopzetting van het Pluskaart-programma

Delhaize behoudt zich het recht voor om het Plus-punten-programma geheel of gedeeltelijk (dit wil bijvoorbeeld zeggen: enkele onderdelen of ten aanzien van een groep personen) stop te zetten, zonder hiervoor een motivering te moeten geven. In geval van stopzetting zal Delhaize de Klant hiervan in kennis stellen en de Klant nog gedurende een termijn van 3 maanden de mogelijkheid geven om het beschikbare puntensaldo in te ruilen en Waardebonnen te gebruiken overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden.

4.6.7. Geen afstand

Het niet afdwingen door Delhaize van enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of het niet ondernemen van enige actie ten aanzien van de Klant in het geval van een mogelijke inbreuk op enige bepaling kan niet worden geïnterpreteerd als enige afstand van vordering of recht ten aanzien van zulke bepaling of inbreuk, tenzij dit aldus schriftelijk door Delhaize wordt bevestigd. In elk geval zal zulks niet kunnen worden geïnterpreteerd als enige afstand van vordering of recht ten aanzien van enige toekomstige inbreuk.

4.6.8. Bewijs

De Klant aanvaardt dat communicaties met Delhaize en opgeslagen elektronische bestanden kunnen dienen als bewijs en dat telefonische gesprekken met Delhaize kunnen worden opgenomen om als bewijs te dienen van ieder ter zake dienend feit.

4.6.9. Bevoegdheid en toepasselijk recht

Op deze Algemene Voorwaarden is het Belgisch recht van toepassing. Enkel de Belgische rechtbanken zijn bevoegd.

4.6.10. Klachten en vragen. De klantendienst kan worden gecontacteerd via het gratis nummer 0800 95 713 (bereikbaar maandag t.e.m. vrijdag van 9u. tot 17u), per email (info@delhaize.be), via het online contactformulier of op het volgende adres:

Delhaize
Klantendienst
Osseghemstraat 53
1080 Brussel

Delhaize stelt alles in het werk om zo snel mogelijk op de klacht te reageren, en uiterlijk binnen de 72 uur, en streeft ernaar om steeds een bevredigende oplossing te vinden.

Delhaize is lid van de vereniging "Ombudsman voor de Handel", Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 Brussel, info@ombudscom.be. In geval een geschil tussen Delhaize en een consument dat niet via haar klantendienst kan worden opgelost, kan de Ombudsman voor de Handel tussenkomen teneinde een oplossing aan te reiken voor dit geschil. Voor meer details wordt verwezen naar de website www.ombudsmanvoordehandel.be.

4.6.11. Adreswijziging

Indien de Klant van post- of e-mailadres verandert, dient Delhaize hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht via de Klantendienst.



5. "Delivery Pass"

- 5.1. De Delivery Pass wordt uitgegeven door Delhaize.
- 5.2. Elke code voor éénmalig gebruik die worden weergegeven op de Delivery Pass geeft recht op een korting van de kosten (1) voor een thuislevering op de gelijkvloerse verdieping (met uitzondering van bijkomende kosten voor grote volumes – liquid fee) bij een reservatie van minstens € 60 op de website Delhaize.be (met uitzondering van tabaksproducten en producten van de Nationale Loterij, gemeentelijke huisvuilzakken en zelfklevers/labels in het kader van gemeentelijke vuilnisophaling, geschenkkaarten, b-gift en telefoonkaarten, leeggoed en andere diensten). De codes zijn enkel geldig voor de Delivery service (thuisleveringen) via de website Delhaize.be (met uitzondering van de Collect en Drive diensten).
- 5.3. De Delivery Pass (geldig voor drie leveringen) is 3 maanden geldig lopende vanaf het eerste gebruik van één van de codes. De codes die niet werden gebruikt voor de vervaldatum van de Delivery Pass zijn onomkeerbaar verloren.
- 5.4. Om te kunnen genieten van de korting op de leveringskosten moet de unieke gebruikerscode bij de reservatie verplicht ingevoerd worden in het vakje "promotiecode". Indien ze niet wordt ingevoerd, is er geen korting en is het normale tarief voor de leveringskosten van toepassing.
- 5.5. Bij een geweigerde of niet in ontvangst genomen levering, kan de koerier de korting die in rekening werd gebracht door het gebruik van de Delivery Pass/code terugbetalen. In dit geval dient de klant contact op te nemen met het call center van Delhaize op het nummer 0800/95 713 teneinde een nieuwe code te ontvangen, waarbij hij of zij identiteit, de oude code en het nummer van de niet ontvangen of geweigerde reservatie moet meedelen teneinde een nieuwe code te kunnen ontvangen. De nieuwe code mag de geldigheidsdatum van de originele code niet overschrijden. Delhaize behoudt zich het recht voor om een nieuwe reservatie te weigeren in geval van misbruik.
- 5.6. De Delivery Pass/codes zijn niet cumuleerbaar met andere acties of promotiecodes, worden niet terugbetaald (ook niet gedeeltelijk) en kunnen niet ingeruild, vervangen of verlengd worden.