

Quiso

Algemene Voorwaarden

Inhoud

I. Algemeen	3
II. Aanbod	4
2.1 Prijzen	4
2.2 Inhoud	4
2.3 Producten	4
III. Overeenkomsten	5
3.1 Losse bestelling.....	5
3.2 Abonnement	5
IV. Account.....	6
V. Betaling.....	6
VI. Uitvoering	7
VII. Herroepingsrecht.....	8
VIII. Aansprakelijkheid.....	9
IX. Klachten	9
X. Wijzigingen	10
XI. Verwerking persoonsgegevens	10
XII. Reconversie.....	10
XIII. Geschillen	10
XIV. Modelformulier herroeping.....	11

I. Algemeen

Quiso is een merknaam gebruikt door LIFESTYLBRANDS NV, gevestigd te 3740 Bilzen, Royerveld 18, ingeschreven in de Kruispuntbank Ondernemingen onder het nummer 0441.498.072 (Rechtspersonenregister Tongeren). Onder de benaming Quiso brengt LIFESTYLBRANDS NV diepvriesmaaltijden en eventueel bijkomende producten op markt. Wanneer in deze voorwaarden "Quiso" wordt gebruikt wordt daarmee LIFESTYLBRANDS NV bedoeld. Quiso/LIFESTYLBRANDS NV kan bereikt worden op voornoemd adres, alsook via elektronische post info@quiso.be of telefonisch op nummer 078 05 22 02.

Onderhavige algemene voorwaarden beheersen de volledige overeenkomst gesloten tussen een natuurlijke of rechtspersoon die, op welke wijze ook, een bestelling bij Quiso plaatst, hierna "Klant" genoemd, en Quiso. In geval de Klant een handelaar of rechtspersoon is kunnen deze algemene voorwaarden aangevuld worden met afwijkende bijzondere voorwaarden. Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op welkdanige andersluidende voorwaarden dan ook. Bijkomende voorwaarden van de Klant worden uitgesloten, behoudens wanneer deze voorafgaandelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk door Quiso werden aanvaard. Deze algemene voorwaarden zijn steeds beschikbaar en consulteerbaar op de website. De bezoekers van deze website en de klanten kunnen deze algemene voorwaarden ook steeds afdrukken of opslagen op een duurzame gegevensdrager.

Bij het aangaan van een overeenkomst met Quiso zijn de algemene voorwaarden van toepassing die op dat ogenblik op de website vermeld zijn, met uitsluiting van alle eventuele oudere of nieuwere versies.

Bij elke elektronische bestelling verklaart de klant uitdrukkelijk zijn akkoord met deze algemene voorwaarden door het aanvinken van de checkbox "akkoord" in het pop-upvenster waarin deze algemene voorwaarden worden weergegeven. Een elektronische bestelling zonder deze akkoordverklaring is, behoudens niet toegelaten manipulatie, technisch onmogelijk zodat deze voorwaarden steeds bindend zullen zijn.

De website van Quiso werd gecreëerd in opdracht van, en wordt beheerd door, Quiso. Gebruikers en klanten mogen de informatie op de site kosteloos bekijken en afdrukken voor persoonlijk gebruik maar niet voor commerciële doeleinden, behoudens uitdrukkelijk andersluidend overeengekomen.

Minderjarigen en andere handelingsonbekwamen dienen zich voor het plaatsen van bestellingen te laten vertegenwoordigen door hun wettelijke vertegenwoordigers die in dat geval zullen gebonden zijn door deze algemene voorwaarden.

II. Aanbod

2.1 Prijzen

De op de website vermelde producten met erbij gemeld prijzen vormen een vrijblijvend aanbod dat door de Klant kan aanvaard worden door het plaatsen van een bestelling. Deze bestelling kan bestaan uit hetzij een éénmalige bestelling hetzij uit het aangaan van een abonnement (zie artikel III Overeenkomsten).

Naast de prijzen van de producten worden het minimaal per levering te bestellen producten, de leveringskosten en de wijze waarop deze al dan niet in rekening worden gebracht vermeld op de website. Het minimaal per levering te bestellen producten en de leveringskosten kunnen te allen tijde door Quiso aangepast worden, in voorkomend geval zal dit enkel gelden voor toekomstige bestellingen.

De op de website vermelde prijzen zijn in Euro en inclusief BTW.

Wekelijks worden de tijdens die week aangeboden gerechten en eventuele bijkomende producten op de website geplaatst met vermelding van de daarbij horende prijzen.

2.2 Inhoud

Bij de beschrijving van de gerechten zijn op duidelijke wijze de allergenen en intoleranties aangegeven. De klant dient op eigen verantwoordelijkheid na te gaan wat voor hem terzake toepasselijk is zonder dat Quiso daaromtrent enige aansprakelijkheid zal dragen, behoudens deze voortvloeiend uit zware fout of grove nalatigheid.

Het aanbod van de producten op de website is niet gegarandeerd zonder fouten of vergissingen, druk- en zetfouten zijn uitdrukkelijk voorbehouden.

2.3 Producten

Op de website zijn de gewone maaltijden welke kunnen besteld worden vermeld, wekelijks wordt de lijst met te bestellen maaltijden aangepast.

Naast de reguliere maaltijden zijn er in het aanbod eveneens een wisselend assortiment bijkomende producten, deze kunnen enkel besteld worden bijkomend aan een bestelling van maaltijden (kunnen dus niet afzonderlijk besteld worden).

III. Overeenkomsten

De klant kan standaard opteren uit 2 soorten overeenkomsten met Quiso: hetzij losse bestellingen hetzij een abonnementsformule.

3.1 Losse bestelling

In het kader van een losse bestelling bestelt de Klant éénmalig een aantal maaltijden waarbij hij eveneens één of meer bijkomende producten kan bestellen.

De Klant kiest de maaltijden uit het op de website vermelde aanbod, waarbij het minimaal aantal te bestellen maaltijden dient gerespecteerd te worden, hij kan tevens de eventuele bijkomende producten kiezen uit de op de website vermelde zogenaamde “Mercado”.

3.2 Abonnement

Na het plaatsen van een losse bestelling kan de Klant ervoor opteren een abonnement te nemen door aanklikken van de daartoe bestemde knop op de webpagina.

Wekelijks zal het in de losse bestelling aangegeven aantal maaltijden aan de Klant geleverd worden op de door hem gekozen leverdag.

De Klant kan te allen tijde het aantal in het kader van het abonnement te leveren maaltijden aanpassen in zijn account, waarbij het minimum aantal te bestellen maaltijden steeds dient gerespecteerd te worden. Vanaf zulke aanpassing zal dat aantal maaltijden wekelijks geleverd worden tot op het ogenblik dat de Klant een nieuwe aanpassing wat betreft het aantal maaltijden in zijn account doorvoert.

Wekelijks zal Quiso een voorstel doen van te leveren maaltijden, waarvan het aantal door de Klant gekozen werd zoals hiervoor aangegeven.

De Klant kan tot de op de website vermelde deadline voor aanpassing het voorstel van Quiso aanpassen, dit zowel wat betreft de gekozen maaltijden als wat betreft het aantal maaltijden, steeds rekening houdend met het minimum aantal te bestellen maaltijden, dit door aanklikken van de daartoe bestemde knop op de webpagina.

Doet de Klant geen aanpassing dan zal het door Quiso voorgestelde assortiment geleverd worden.

Tot de op de website vermelde deadline voor aanpassing kan de Klant er ook voor opteren het abonnement voor één of meerdere weken te pauzeren.

Naast pauzeren kan de Klant zijn abonnement wijzigen (qua aantal maaltijden en/of leverdag) of stopzetten.

Pauzes, wijzigingen en/of stopzettingen kunnen geen invloed hebben op bestellingen welke reeds in uitvoering zijn, om die reden dienen deze acties te gebeuren ten laatste op de op de website vermelde deadline voor aanpassing.

IV. Account

De klant is zelf en uitsluitend verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij doorgeeft.

Bij aankopen via de webshop en/of het aangaan van een abonnement, dient de Klant een inschrijvingsprocedure te volgen.

Hij dient daarbij zijn naam en voornaam – adresgegevens – e-mailadres – gekozen betaalwijze en gekozen levermoment op te geven.

Ter afsluiting van de inschrijvingsprocedure dient de Klant een login en paswoord te kiezen, noch de login noch het paswoord worden door Quiso gegenereerd.

Quiso behoudt zich het recht voor om voorwaarden qua samenstelling van het paswoord op te leggen.

De gekozen login en het gekozen paswoord zijn strikt persoonlijk en dienen door de Klant confidentieel gehouden te worden, elke schade voor de Klant volgend uit misbruik naar aanleiding van het niet confidentieel houden door hem van login en/of paswoord zijn volledig te zijnen laste.

De Klant kan te allen tijde aanpassingen in zijn account doorvoeren wat betreft het aantal wekelijks te leveren maaltijden, rekening houdend met het minimaal aantal per week te bestellen maaltijden, plaats van levering, levermoment of betalingswijze, tevens kan hij de leveringen gedurende één of meerdere weken pauzeren of het abonnement stopzetten. Wijzigingen hebben geen invloed op bestellingen welke reeds in uitvoering zijn.

V. Betaling

Betaling gebeurt steeds elektronisch, in geval van een gewone bestelling via bankkaart of kredietkaart, in geval van abonnement via kredietkaart of bankdomiciliëring.

Indien u kiest voor een online domiciliëring of u tekent een contract digitaal, dan wordt u doorverwezen naar onze partner Twikey voor het ondertekenen van het mandaat of het contract. Door gebruik te maken van deze dienst gaat u akkoord met de algemene voorwaarden van Twikey. Raadpleeg de algemene voorwaarden van Twikey op: <https://www.twikey.com/be/tc.html>

Bij het plaatsen van de bestelling of het aangaan van het abonnement dient de Klant een betalingswijze te kiezen.

De levering van de producten en eventueel bijkomende producten wordt uitgevoerd na inning van de verschuldigde bedragen. Niettegenstaande Quiso geen onmiddellijke

zekerheid van betaling heeft in het systeem van domiciliëring zullen de producten en eventueel bijkomende producten na aanbieding van de domiciliëring toch reeds verzonden worden. Bij niet-inning/niet-betaling van het voor een levering verschuldigd bedrag zullen geen nieuwe leveringen gedaan worden tot betaling van het openstaande bedrag.

Bij betaling per kredietkaart of domiciliëring voor een abonnement geeft de klant bij het aangaan van het abonnement uitdrukkelijk zijn toestemming om wekelijks, en dit vanaf het aangaan van het abonnement tot de beëindiging ervan op welke wijze dan ook, het bedrag voor de betaling van de bestelling van de desbetreffende week te innen van de door de klant opgegeven kredietkaart of van de rekening waarop de domiciliëring werd toegestaan, met dien verstande dat voor de we(e)k(en) dat het abonnement gepauzeerd is er uiteraard geen inning zal gebeuren.

De Klant verbindt er zich toe om gedurende de gehele periode van zijn abonnement de verleende toelating tot inning via de kredietkaart of domiciliëring te handhaven en/of deze pas te beëindigen nadat met Quiso een andere betalingsmethode is afgesproken.

VI. Uitvoering

Quiso producten worden in beginsel enkel in België geleverd. Indien een Klant leveringen buiten België wenst dient hij hiervoor contact op te nemen met Quiso, in voorkomend geval zal bekeken worden in hoeverre zulke leveringen mogelijk zijn en onder welke voorwaarden.

De producten worden op de door de Klant gekozen dag en plaats geleverd.

De Klant dient er op zijn verantwoordelijkheid voor te zorgen dat er op het door hem gekozen leveradres iemand aanwezig is teneinde de bestelling in ontvangst te nemen.

De Klant is verantwoordelijk dat de levering op het opgegeven adres en binnen het opgegeven tijdsbestek mogelijk is. Indien er niemand aanwezig is op het opgegeven adres op het door de Klant gekozen tijdstip om de levering in ontvangst te nemen zal deze op de volgens Quiso meest geschikte plaats achtergelaten worden. Eventuele kosten en schade daaruit vloeiend zijn voor rekening van de Klant.

Aangezien de Quiso maaltijden diepgevroren zijn moet ervoor gezorgd worden dat de koude-keten niet wordt doorbroken.

Indien de Klant de levering niet in ontvangst kan nemen, en deze op de volgens Quiso meest geschikte plaats achtergelaten wordt, zal deze in een thermobox gestoken worden. Een thermobox is geschikt om de maaltijden en eventuele bijkomende producten gedurende 4 uur te bewaren. Quiso draagt geen enkele aansprakelijkheid voor de kwaliteit/geschiktheid van de geleverde producten na deze periode van 4 uur na levering.

Quiso besteedt maximale zorg aan een correcte aflevering van de bestellingen op het aangeduide adres, in geval van verlies van een levering zal Quiso alle middelen inzetten om deze zo snel als mogelijk te traceren en voorsnog aan de Klant af te leveren, zonder dat een laattijdige levering tot enige aansprakelijkheid in hoofde van Quiso kan leiden.

De producten en bijkomende producten reizen tot aflevering bij de Klant, of achterlaten op de volgens Quiso meest geschikte plaats indien aflevering aan de Klant niet mogelijk is, op risico van Quiso.

De klant en Quiso aanvaarden de elektronische bewijsvoering.

VII. Herroepingsrecht

U kan binnen een termijn van veertien dagen na de levering van de eerste bestelling in het kader van een abonnement, zonder opgave van reden, het abonnement herroepen. U dient dan enkel de binnen deze veertien dagen ontvangen leveringen te betalen alsook de leveringen welke reeds ingepland waren op het ogenblik van de herroeping.

Voor de levering van diepvriesmaaltijden en bijkomende producten met beperkte houdbaarheid is er geen herroepingsrecht.

U hebt het recht om binnen de 14 dagen vanaf de levering van bepaalde bijkomende producten de bestelling ervan, zonder opgave van reden, te herroepen. Deze mogelijkheid om de bestelling van bijkomende producten te herroepen geldt niet voor bijkomende producten met een beperkte houdbaarheid. Bij herroeping van de bestelling van herroepbare bijkomende producten dient u deze binnen de 14 dagen na herroeping terug aan Quiso te zenden, de kosten voor de terugzending van de producten vallen ten uwen laste.

Quiso zal in geval van herroeping van de bestelling van herroepbare bijkomende producten de voor deze producten uitgevoerde betalingen onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Quiso op de hoogte werd gesteld van de herroeping, terugbetalen, Quiso betaalt u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie werd uitgevoerd, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd, in ieder geval zullen voor dergelijke terugbetaling geen transactiekosten in rekening gebracht worden.

Quiso is gerechtigd om de terugbetaling van bijkomende producten waarvan de bestelling op correcte wijze werd herroepen uit te stellen tot op het ogenblik van ontvangst van de bijkomende producten welke deel uitmaakten van de herroepen bestelling.

Waardevermindering van de bijkomende producten die het gevolg is van een gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de producten vast te stellen komt ten uwen laste en zal in mindering van het terug te betalen bedrag gebracht worden.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen moet u Quiso (LIFESTYLBRANDS NV), Royerveld 18 te 3740 Bilzen, e-mail: info@quiso.be via een ondubbelzinnige verklaring (vb: schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst (abonnement – bestelling van bijkomende producten – éénmalige bestelling) te herroepen.

U kan hiervoor eveneens gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar u bent niet verplicht dit formulier te gebruiken.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voor dat de herroepingstermijn is verstreken.

VIII. Aansprakelijkheid

Quiso is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook ten gevolge van het niet volgen van de bereidingsvoorschriften en/of het negeren van waarschuwingen of mededelingen, inbegrepen de mededelingen in verband met allergenen en intoleranties, door de Klant.

Quiso zal enkel aansprakelijk zijn voor schade welke rechtstreeks het gevolg is van het niet nakomen van haar verplichtingen, tenzij in geval van opzet of bewuste roekeloosheid. De aansprakelijkheid voor onrechtstreekse schade wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Quiso zal niet aansprakelijk zijn voor welkdanige schade dan ook voortvloeiend uit overmacht, inbegrepen maar niet beperkt tot rellen, oorlogen, pandemie, brand, stakingen bij Quiso of haar leveranciers.

Een eventuele aansprakelijkheid van Quiso zal in elk geval beperkt zijn tot het bedrag van haar aansprakelijkheidsverzekering of het bedrag waarvoor ze redelijkerwijze verzekerd had dienen te zijn.

IX. Klachten

Indien een product niet voldoet aan de overeenkomst (vb verkeerde producten of verkeerde hoeveelheden geleverd) kan de Klant een klacht hieromtrent zenden aan Quiso. Gelet op de beperkte houdbaarheid van de producten dient de klacht in elk geval binnen een korte termijn, 10 werkdagen na levering, geformuleerd te worden.

De Klant dient daarbij duidelijk zijn naam, klantnummer, leveradres en beschrijving van het gebrek aan de producten of bijkomende producten mee te delen. Klachten kunnen schriftelijk gericht worden aan Quiso (LIFESTYLBRANDS NV), Royerveld 18 – 3740 Bilzen, of per elektronische post aan info@quiso.be

Bij vaststelling van een effectief gebrek aan het product of bijkomend product en/of levering van verkeerde producten heeft de Klant recht op terugbetaling van het gebrekkig product of bijkomend product en/of de niet-geleverde (maar wel bestelde en betaalde) producten of bijkomende producten.

De terugbetaling slaat enkel op het gebrekkig product of bijkomend product en niet op alle producten in dezelfde levering.

De Klant kan zich eveneens richten tot het ODR platform van de Europese Commissie, (ec.europa.eu/consumer/odr), hetwelk werd opgezet voor consumenten binnen de gehele Europese Economische Ruimte.

X. Wijzigingen

Quiso heeft te allen tijde het recht om deze algemene voorwaarden aan te passen.

De op het ogenblik van de aanpassing reeds geplaatste bestellingen zullen verder beheerst worden door de algemene voorwaarden van toepassing tijdens de bestelling. In geval van een abonnement zullen de nieuwe algemene voorwaarden ingaan ten vroegste 10 werkdagen na hun publicatie. Quiso zal de klanten met een abonnement op de hoogte brengen van de wijziging van de algemene voorwaarden.

Quiso heeft het recht om op elk ogenblik zonder enige motivering de website geheel of gedeeltelijk op te schorten. Quiso kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige hinder of schade door het gebruik van het internet, omwille van defect van het systeem, binnendringen van hackers of van een virus via de website.

XI. Verwerking persoonsgegevens

Quiso verwerkt de persoonsgegevens van haar klanten conform de privacyverklaring.

Quiso mag gebruik maken van de e-mailadressen van haar klanten, zowel in het kader van de uitvoering van de overeenkomst als voor marketingdoeleinden.

De verwerking van de persoonsgegevens voor marketingdoeleinden gebeurt op basis van het gerechtvaardigd belang van Quiso als verwerkingsverantwoordelijke, de klant kan te allen tijde bezwaar maken tegen deze verwerking.

XII. Reconversie

In het geval dat één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet rechtsgeldig zouden zijn of worden blijven de andere bepalingen van gezegde voorwaarden gewoon van toepassing.

In plaats van de ongeldige bepaling zal een alternatieve bepaling aangenomen worden welke zo veel als mogelijk de doelstelling van de oorspronkelijke clausule benadert.

XIII. Geschillen

Alle geschillen voortvloeiend uit de uitvoering van de aangegane overeenkomsten en/of de interpretatie van huidige voorwaarden worden beheerst door het Belgisch Recht.

XIV. Modelformulier herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

Aan Quiso (LIFESTYLBRANDS NV), Royerveld 18 – 3740 Bilzen, info@quiso.be

Ik/wij deel/delen u hierbij mede dat ik/wij onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering/van de volgende dienst herroep/herroepen.

Besteld op/ontvangen op

Naam consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening consument(en) (alleen als dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum