

Quiso



Conditions générales d'utilisation

Contenu

I. Générale	3
II. L'offre.....	4
2.1 Prix.....	4
2.2 Contenu.....	4
2.3 Produits	4
III. Les accords.....	5
3.1 Commande unique	5
3.2 Abonnement	5
IV. Le compte.....	6
V. Paiement	6
VI. Mise en œuvre.....	7
VII. Droit de rétractation	8
VIII. Responsabilité	8
IX. Plaintes.....	9
X. Changements	9
XI. Traitement des données à caractère personnel	10
XII. Reconversion.....	10
XIII. Litiges	10
XIV. Modèle de formulaire de retrait.....	11

I. Générale

Quiso est une marque utilisée par LIFESTYLBRANDS NV, dont le siège social est situé à 3740 Bilzen, Royerveld 18, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0441.498.072 (Registre des Personnes Morales de Tongres). Sous le nom de Quiso, LIFESTYLBRANDS NV commercialise des repas surgelés et d'éventuels produits complémentaires. Chaque fois que le terme "Quiso" est utilisé dans les présentes conditions générales, il fait référence à LIFESTYLBRANDS NV. Quiso/LIFESTYLBRANDS NV peut être contacté à l'adresse ci-dessus, ainsi que par courrier électronique info@quiso.be ou par téléphone au 078 05 22 02.

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble de l'accord conclu entre une personne physique ou morale qui, par quelque moyen que ce soit, passe une commande auprès de Quiso, ci-après dénommée "Client", et Quiso. Si le Client est un commerçant ou une personne morale, les présentes conditions générales peuvent être complétées par des conditions particulières divergentes. Les présentes conditions générales prévalent toujours sur les autres conditions. Les conditions supplémentaires du Client sont exclues, sauf si elles ont été préalablement acceptées par écrit et de manière explicite par Quiso. Ces conditions générales sont toujours disponibles et peuvent être consultées sur le site web. Les visiteurs de ce site web et les Clients peuvent également à tout moment imprimer ou sauvegarder ces conditions générales sur un support de données durable.

Lors de la conclusion d'un contrat avec Quiso, les conditions énoncées sur le site web à ce moment-là sont d'application, à l'exclusion de toute version plus ancienne ou plus récente.

Lors de chaque commande électronique, le Client déclare expressément qu'il accepte les présentes conditions générales en cochant la case "accepter" dans la fenêtre contextuelle affichant les présentes conditions générales. Une commande électronique sans cette déclaration d'accord est techniquement impossible, sauf manipulation non autorisée, de sorte que les présentes conditions générales sont toujours contraignantes.

Le site web de Quiso a été créé au nom de Quiso et est exploité par Quiso. Les utilisateurs et les Clients peuvent consulter et imprimer gratuitement les informations contenues sur le site pour leur usage personnel, mais pas à des fins commerciales, sauf convention contraire expresse.

Les mineurs et autres personnes incapables doivent être représentés par leurs représentants légaux lorsqu'ils passent des commandes, auquel cas ils seront liés par les présentes conditions générales.

II. L'offre

2.1 Prix

Les produits énumérés sur le site web avec les prix qui y sont attachés constituent une offre non contraignante qui peut être acceptée par le Client en passant une commande. Cette commande peut consister soit en une commande unique, soit en la conclusion d'un abonnement (voir article III Accords).

Outre les prix des produits, la quantité minimale de commande par livraison, les frais de livraison et la manière dont ils seront ou non facturés sont indiqués sur le site web. La quantité minimale de commande par livraison et les frais de livraison peuvent être adaptés par Quiso à tout moment, auquel cas cela ne s'appliquera qu'aux commandes futures.

Les prix indiqués sur le site sont en euros et incluent la TVA.

Chaque semaine, les plats et les éventuels produits supplémentaires proposés au cours de la semaine sont affichés sur le site web, avec les prix correspondants.

2.2 Contenu

Les allergènes et intolérances sont clairement indiqués dans la description des plats. Le Client doit vérifier sous sa propre responsabilité ce qui lui est applicable à cet égard sans que Quiso n'assume aucune responsabilité, sauf celles résultant d'une erreur ou d'une négligence grave.

L'offre de produits sur le site web n'est pas garantie sans erreurs ou fautes, les erreurs d'impression et de composition étant expressément réservées.

2.3 Produits

Le site web répertorie les repas réguliers qui peuvent être commandés ; la liste des repas à commander est mise à jour chaque semaine.

Outre les repas habituels, l'assortiment comprend également une gamme évolutive de produits supplémentaires, qui ne peuvent être commandés qu'en complément d'une commande de (ils ne peuvent donc pas être commandés séparément).

III. Les accords

Par défaut, le Client peut choisir entre deux types d'accords avec Quiso : soit des commandes individuelles, soit une formule d'abonnement.

3.1 Commande unique

Dans le cadre d'une commande unique, le Client commande en une seule fois un certain nombre de repas et peut également commander un ou plusieurs produits supplémentaires.

Le Client choisit les repas parmi l'offre figurant sur le site web, en respectant le nombre minimum de repas à commander, il peut également choisir des produits supplémentaires dans le "Mercado" figurant sur le site web.

3.2 Abonnement

Après avoir passé une seule commande, le Client peut opter pour un abonnement en cliquant sur le bouton approprié sur la page web.

Chaque semaine, le nombre de repas spécifié dans la commande en vrac sera livré au Client le jour de livraison choisi par ce dernier.

Le Client peut à tout moment adapter le nombre de repas à livrer dans le cadre de l'abonnement sur son compte, le nombre minimum de repas à commander devant toujours être respecté. Dès lors, le nombre de repas sera livré chaque semaine jusqu'à ce que le Client modifie le nombre de repas dans son compte.

Chaque semaine, Quiso fera une proposition de repas à livrer, dont le nombre a été choisi par le Client comme indiqué ci-dessus.

Jusqu'à la date limite d'adaptation mentionnée sur le site web, le Client peut adapter la proposition de Quiso, tant en ce qui concerne les repas choisis que le nombre de repas, en tenant toujours compte du nombre minimum de repas à commander, en cliquant sur le bouton approprié sur la page web.

Si le Client ne procède pas à un ajustement, la gamme proposée par Quiso sera livrée.

Jusqu'à la date limite d'adaptation indiquée sur le site web, le Client peut également choisir de suspendre l'abonnement pour une ou plusieurs semaines.

En plus de faire une pause, le Client peut modifier son abonnement (en termes de nombre de repas et/ou de jour de livraison) ou l'interrompre.

Les ruptures, modifications et/ou annulations ne peuvent affecter les commandes déjà en cours, c'est pourquoi ces actions doivent être effectuées au plus tard dans le délai d'adaptation mentionné sur le site web.

IV. Le compte

Le Client est lui-même et seul responsable de l'exactitude des données qu'il transmet.

Lorsqu'il effectue des achats dans la boutique en ligne et/ou souscrit un abonnement, le Client doit suivre une procédure d'enregistrement.

Il doit indiquer son nom et son prénom - ses coordonnées - son adresse électronique - le mode de paiement choisi et le délai de livraison choisi.

A l'issue de la procédure d'enregistrement, le Client doit choisir un login et un mot de passe, ni le login ni le mot de passe ne sont générés par Quiso.

Quiso se réserve le droit d'imposer des conditions en matière de composition des mots de passe.

Le login et le mot de passe choisis sont strictement personnels et doivent être gardés confidentiels par le Client. Tout dommage pour le Client résultant d'une utilisation abusive suite au non-respect de la confidentialité du login et/ou du mot de passe est entièrement à sa charge.

Le Client peut à tout moment apporter des modifications à son compte concernant le nombre de repas à livrer chaque semaine, en tenant compte du nombre minimum de repas à commander chaque semaine, le lieu de livraison, l'heure de livraison ou le mode de paiement, ainsi que suspendre les livraisons pour une ou plusieurs semaines ou arrêter l'abonnement. Les modifications n'affectent pas les commandes en cours.

V. Paiement

Le paiement se fait toujours par voie électronique, en cas de commande régulière par carte bancaire ou carte de crédit, en cas d'abonnement par carte de crédit ou domiciliation bancaire.

Si vous choisissez la domiciliation en ligne ou la signature électronique d'un contrat, vous serez redirigé vers notre partenaire Twikey pour la signature du mandat ou du contrat. En utilisant ce service, vous acceptez les conditions générales de Twikey. Consultez les conditions générales de Twikey sur [:](#)

Lors de la commande ou de la souscription de l'abonnement, le Client doit choisir un mode de paiement.

La livraison des produits et des éventuels produits complémentaires se fera après encaissement des montants dus. Nonobstant le fait que Quiso ne dispose pas d'une garantie immédiate de paiement dans le système de domiciliation, les produits et les éventuels produits complémentaires seront expédiés après présentation de la domiciliation. Si le montant dû pour une livraison n'est pas encaissé ou n'est pas payé, aucune nouvelle livraison ne sera effectuée jusqu'à ce que le montant dû soit payé.

En cas de paiement par carte de crédit ou domiciliation pour un abonnement, le Client autorise expressément, au moment de la conclusion de l'abonnement, et ce dès la conclusion de l'abonnement et jusqu'à sa résiliation de quelque manière que ce soit, que le montant du paiement de la commande pour la semaine concernée soit prélevé sur la carte de crédit indiquée par le Client ou sur le compte sur lequel la domiciliation a été autorisée, étant entendu que pour la ou les semaines d'interruption de l'abonnement, aucun prélèvement ne sera évidemment effectué.

Le Client s'engage à maintenir l'autorisation accordée pour l'encaissement par carte de crédit ou par domiciliation pendant toute la durée de son abonnement et/ou à ne la résilier qu'après avoir convenu d'un autre mode de paiement avec Quiso.

VI. Mise en œuvre

Les produits Quiso ne sont en principe livrés qu'en Belgique. Si un Client souhaite des livraisons en dehors de la Belgique, il doit prendre contact avec Quiso à cet effet, auquel cas il sera déterminé dans quelle mesure de telles livraisons sont possibles et à quelles conditions.

Les produits seront livrés au jour et au lieu choisis par le Client.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'une personne est présente à l'adresse de livraison choisie pour réceptionner la commande.

Il incombe au Client de veiller à ce que la livraison soit possible à l'adresse et dans le délai indiqués. Si personne n'est présent à l'adresse indiquée au moment choisi par le Client pour réceptionner la livraison, celle-ci sera déposée à l'endroit le plus pratique selon Quiso. Les frais et les dommages qui en découlent sont à la charge du Client.

Les repas Quiso étant surgelés, il faut veiller à ne pas rompre la chaîne du froid.

Si le Client n'est pas en mesure de prendre la livraison il la dépose à l'endroit que Quiso considère comme le plus pratique, elle sera placée dans une thermobox. Un thermobox permet de conserver les repas et les éventuels produits supplémentaires pendant 4 heures. Quiso n'est pas responsable de la qualité et de l'adéquation des produits livrés au-delà de cette période de 4 heures après la livraison.

Quiso apporte le plus grand soin à la livraison correcte des commandes à l'adresse indiquée, en cas de perte d'une livraison, Quiso mettra tout en œuvre pour la retrouver dans les plus brefs délais et la remettre au Client pour le moment, sans que le retard de livraison n'entraîne une quelconque responsabilité de la part de Quiso.

Les produits et les produits auxiliaires voyagent jusqu'à la livraison au Client, ou les laissent à l'endroit que Quiso considère comme le plus pratique si la livraison au Client n'est pas possible, aux risques de Quiso.

Le Client et Quiso acceptent la preuve électronique.

VII. Droit de rétractation

Vous pouvez résilier l'abonnement dans un délai de quatorze jours à compter de la livraison de la première commande dans le cadre d'un abonnement, sans donner de raison. Vous ne devrez alors payer que les livraisons reçues dans ces quatorze jours ainsi que les livraisons déjà programmées au moment de la résiliation.

Pour la livraison de repas surgelés et de produits supplémentaires à durée de conservation limitée, il n'y a pas de droit de rétractation.

Vous avez le droit, dans un délai de 14 jours à compter de la livraison de certains produits auxiliaires, de révoquer la commande de ceux-ci sans donner de raison. Cette possibilité de révoquer la commande de produits complémentaires ne s'applique pas aux produits complémentaires dont la durée de conservation est limitée. En cas de révocation de la commande de produits supplémentaires révocables, vous devez les renvoyer à Quiso dans un délai de 14 jours à compter de la révocation ; les frais de renvoi des produits sont à votre charge.

En cas de révocation de la commande de produits supplémentaires révocables, Quiso rembourse les paiements effectués pour ces produits sans délai et, dans tous les cas, au plus tard 14 jours après que Quiso a été informé de la révocation, Quiso vous rembourse avec le même moyen de paiement que celui utilisé pour effectuer la transaction initiale, sauf si vous avez expressément convenu d'autre chose, et dans tous les cas, aucun frais de transaction ne sera facturé pour ce remboursement.

Quiso a le droit de retarder le remboursement des produits supplémentaires pour lesquels la commande a été correctement annulée jusqu'au moment de la réception des produits supplémentaires qui faisaient partie de la commande annulée.

La dépréciation de la valeur des produits supplémentaires résultant d'une utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits sera à votre charge et sera déduite du montant à rembourser.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à Quiso (LIFESTYLBRANDS NV), Royerveld 18, 3740 Bilzen, e-mail : info@quiso.be votre décision de rétractation du contrat (abonnement - commande de produits supplémentaires - commande unique) par une déclaration sans équivoque (par exemple, par écrit, par courrier ou par e-mail).

Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint à cette fin, mais vous n'êtes pas obligé d'utiliser ce formulaire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer votre communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

VIII. Responsabilité

Quiso n'est pas responsable de quelque dommage que ce soit résultant du non-respect des instructions de préparation et/ou de l'ignorance des avertissements ou notifications, y compris ceux relatifs aux allergènes et aux intolérances, par le Client.

Quiso n'est responsable que des dommages résultant directement du non-respect de ses obligations, sauf en cas d'intention ou d'imprudence délibérée. La responsabilité pour les dommages indirects est expressément exclue.

Quiso ne sera pas responsable de tout dommage, quel qu'il soit, résultant d'un cas de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, les émeutes, les guerres, les pandémies, les incendies, les grèves chez Quiso ou ses fournisseurs.

Toute responsabilité de Quiso est en tout état de cause limitée au montant de son assurance responsabilité civile ou au montant pour lequel elle aurait raisonnablement dû être assurée.

IX. Plaintes

Si un produit n'est pas conforme au contrat (par exemple, des produits ou des quantités livrés erronés), le Client peut adresser une réclamation à Quiso à ce sujet. Compte tenu de la durée de conservation limitée des produits, la réclamation doit en tout état de cause être formulée dans un bref délai, à savoir 10 jours ouvrables après la livraison.

Le Client doit indiquer clairement son nom, son numéro de Client, l'adresse de livraison et la description du défaut des produits ou des produits supplémentaires. Les plaintes peuvent être envoyées par écrit à Quiso (LIFESTYLBRANDS NV), Royerveld 18 - 3740 Bilzen, ou par courrier électronique à info@quiso.be.

S'il est établi que le produit ou le produit connexe est effectivement défectueux et/ou que des produits erronés ont été livrés, le Client a droit au remboursement du produit ou du produit connexe défectueux et/ou des produits ou produits connexes non livrés (mais commandés et payés).

Le remboursement ne couvre que le produit défectueux ou le produit auxiliaire et non tous les produits de la même livraison.

Le Client peut également s'adresser à la plate-forme ODR de la Commission européenne (ec.europa.eu/consumer/odr), qui a été créée pour les consommateurs de l'ensemble de l'Espace économique européen.

X. Changements

Quiso a le droit de modifier ces conditions à tout moment.

Les commandes déjà passées au moment de l'adaptation resteront régies par les conditions générales applicables au moment de la commande. En cas d'abonnement, les nouvelles conditions générales entreront en vigueur au plus tôt 10 jours ouvrables après leur publication. Quiso informera les Clients abonnés de la modification des conditions générales.

Quiso a le droit de suspendre tout ou partie du site web à tout moment sans aucune justification. Quiso ne peut être tenu pour responsable des inconvénients ou dommages causés par l'utilisation de l'Internet, en raison d'une défaillance du système, de l'intrusion d'un hacker ou d'un virus à travers le site web.

XI. Traitement des données à caractère personnel

Quiso traite les données personnelles de ses Clients conformément à la déclaration de confidentialité.

Quiso peut utiliser les adresses électroniques de ses Clients, tant dans le cadre de l'exécution du contrat qu'à des fins de marketing.

Le traitement des données personnelles à des fins de marketing est effectué sur la base de l'intérêt légitime de Quiso en tant que responsable du traitement, le Client peut s'opposer à ce traitement à tout moment.

XII. Reconversion

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont ou deviennent invalides, les autres dispositions desdites conditions continueront à s'appliquer.

En lieu et place de la clause invalide, une clause alternative sera adoptée qui se rapproche le plus possible de l'objectif de la clause initiale.

XIII. Litiges

Tous les litiges découlant de l'exécution des accords conclus et/ou de l'interprétation des présentes conditions générales sont régis par le droit belge.

XIV. Modèle de formulaire de retrait

Modèle de formulaire de retrait

(Ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez révoquer le contrat)

info@quiso.be A Quiso (LIFESTYLBRANDS NV), Royerveld 18 - 3740 Bilzen,
Par la présente, je vous informe/nous vous informons que je révoque/nous
révoquons notre contrat relatif à la vente des biens suivants/à la livraison/au service suivant
.....

Commandé le/reçu à

Nom du/des consommateur(s)

Adresse(s) du consommateur

Signature du/des consommateur(s) (uniquement si le présent formulaire est soumis sur
papier)

Date