

Conditions générales pour le site web www.foodbag.be

1. Qui sommes-nous

Foodbag est un produit de Smartmat SA.

Nos coordonnées de contact sont les suivantes :

Dok Noord 4E bus 004

9000 Gand

09 298 05 10

foodlover@foodbag.be

TVA BE 0841.142.626

RPM Anvers, section Anvers

BCE 0841.142.626

1.1 Avant de passer une commande, vous devez déclarer que vous avez lu, compris et accepté les présentes conditions générales. Ce faisant, vous acceptez expressément que le fait de cocher une case équivaut à votre consentement éclairé, spécifique, libre et entier, comme une signature, à accepter les documents contractuels.

1.2 Si vous ne comprenez pas ces conditions générales ou une partie d'entre elles et/ou si vous n'êtes pas d'accord avec une ou plusieurs de leurs dispositions, nous vous demandons de ne pas accepter ces conditions générales. Dans ce cas, vous pouvez toujours nous contacter en utilisant les coordonnées de contacts ci-dessus.

1.3 Nous vous conseillons en tout cas de conserver une copie de ces conditions générales pour vos archives.

1. Généralités

2.1 Le site web vous permet de passer des commandes pour lesquelles vous pouvez choisir parmi différents plats, dont les ingrédients sont livrés chez vous. En tant que client de Smartmat SA, vous pouvez opter pour des commandes ponctuelles ou un abonnement sur base d'une livraison hebdomadaire ou bimensuelle. Vous avez toujours la possibilité de modifier ou d'annuler votre commande ou votre abonnement conformément aux dispositions de l'article 5 de ces conditions générales.

2.2 Passer les commandes peut se faire via quelques étapes simples :
Découvrez nos plats et laissez-vous séduire par nos délicieuses recettes.

- ° Choisissez le nombre de personnes et sélectionnez les plats dont vous avez envie.
- ° Ajoutez éventuellement les extras que nous vous proposons et qui complètent le repas.
- ° Complétez vos données personnelles et de livraison et lisez les conditions contractuelles pour accord
- ° Relisez soigneusement le récapitulatif de votre commande et, si les données sont correctes, allez à la page de paiement pour finaliser définitivement votre commande.

° Après le paiement, vous recevrez un second aperçu de votre commande dans votre boîte e-mail.

Durant la procédure de commande, il vous est toujours possible de revenir à une étape antérieure et de corriger les fautes de saisie.

2.3 Les prix des différents produits sont indiqués sur le site web, ils incluent toujours les frais et les taxes. Nous livrons la commande en fonction des données que vous avez saisies sur le site web de Smartmat SA. Vous recevrez toujours une confirmation par e-mail. Smartmat SA ne peut être tenu pour responsable des livraisons ne pouvant avoir lieu en raison d'informations fournies incorrectes.

2.4 Smartmat SA se réserve le droit de modifier, étendre ou adapter l'offre de différents produits, en prix et en contenu. Nous signalons également que si, pour différentes raisons, certains ingrédients sont indisponibles de façon inattendue, nous sommes en droit de proposer une alternative similaire. Nous limiterons bien sûr cela au minimum et vous en serez bien entendu informé.

2.5 Nos produits et services sont destinés à une utilisation individuelle et non à la revente.

3. Prix

3.1 Les prix des différents produits sont mentionnés sur le site web. Ces prix comprennent l'ensemble des frais tels que la planification, la sélection, la collecte, l'emballage et la livraison des ingrédients à domicile. Ils comprennent également toujours les taxes applicables.

3.2 Les réductions et promotions ne sont pas cumulables et ne peuvent être utilisées qu'une seule fois par ménage et par adresse de livraison.

3.3 Les méthodes de paiement que nous acceptons sont clairement indiquées sur le site et nous pouvons les modifier de temps en temps.

4. Fréquence de livraison

4.1 Vous pouvez choisir entre des commandes ponctuelles ou des livraisons sur une base régulière fixe (hebdomadaire ou bimensuelle). Vous avez toujours la possibilité de modifier votre abonnement. Voir à ce propos la clause 5 des présentes conditions générales.

5. Interrompre ou annuler des commandes et/ou un abonnement

5.1 Nous vous facilitons autant que possible la tâche pour interrompre ou annuler une commande ou votre abonnement. Pour cela, vous devez faire la distinction entre votre commande d'un côté et votre abonnement en cours de l'autre côté.

5.2 Pour ce qui concerne une commande, nous travaillons avec des produits alimentaires frais que nous livrons chez vous ou que vous pouvez retirer dans un point de collecte. Bien

entendu, ces produits ont une durée de conservation limitée et peuvent se détériorer rapidement. Par conséquent, vous ne disposez pas, en principe, d'un droit de rétractation sur base du droit belge de la consommation. Vous pouvez par contre, toujours annuler votre commande (ponctuelle ou dans le cadre d'un abonnement) à condition de respecter un délai de préavis d'au moins 6 jours calendrier avant la livraison. Smartmat SA peut toujours, en raison d'événements imprévus et/ou de jours fériés, décider d'annuler ou d'avancer le moment de la clôture/ cette date limite d'annulation, et vous en serez informé. Smartmat SA en informera les clients via tous les canaux de communication possibles (e-mail, Facebook et site web). Vous devez respecter ce délai, car nous commandons ces produits auprès de nos fournisseurs et nous utilisons une approche "zero food waste". Nous pouvons, dans ce cas, vous facturer les frais engagés; tels que les frais de transaction liés au fait d'avoir reçu un paiement et de devoir vous le rembourser. Contactez notre service client (foodlover@foodbag.be) si vous souhaitez annuler une commande.

5.3 Si vous avez un abonnement, vous pouvez toujours l'annuler/ le révoquer sur base de votre droit de rétractation en tant que consommateur. Selon la loi, vous pouvez le faire dans un délai de 14 jours après le jour où le contrat a été conclu sans avoir à vous justifier, mais nous allons beaucoup plus loin en vous permettant d'annuler ou d'interrompre votre abonnement à n'importe quel moment. Bien entendu, il faut tenir compte du fait que vous ne pouvez annuler une commande isolée de votre abonnement que sous réserve des dispositions de l'article 5.2 ci-dessus. Interrompre/annuler peut se faire facilement en utilisant le formulaire légal (mais non obligatoire) que vous trouverez au bas de ces conditions générales (voir clause 17), ou en nous fournissant toute autre déclaration claire et non ambiguë dans laquelle vous indiquez révoquer/interrompre/annuler le contrat/l'abonnement. Vous pouvez toujours nous contacter via les données de contact figurant en haut de ces conditions générales (vous pouvez le faire par courrier, e-mail ou par téléphone).

6. Livraison

6.1 Nous faisons tout ce qui est possible pour que la livraison ait lieu dans la tranche horaire que vous avez indiquée. Toutefois, vous comprendrez que certaines circonstances peuvent parfois retarder une livraison (ex. : un accident, des embouteillages imprévus, les conditions météorologiques, etc.). Nous vous en informerons immédiatement via les données dont nous disposons à votre sujet et chercherons une solution.

6.2 Les produits sont livrés réfrigérés conformément aux exigences légales en matière de transport des produits alimentaires frais. Vous acceptez la livraison des marchandises à l'adresse de livraison fournie et pour la tranche horaire que vous avez indiquée. Vous garantissez que le chauffeur pourra remettre les marchandises à une personne présente à l'adresse prévue ou à l'endroit que vous avez indiqué (par ex. quand vous indiquez que nous pouvons déposer le colis dans votre garage). Si personne n'est sur place pour réceptionner les marchandises, nous essayerons de vous joindre en utilisant les données que vous avez fournies et si cela ne fonctionne pas, le chauffeur déposera le colis chez des voisins. Nous vous en informerons également. Dès que vous en êtes informé, vous êtes responsable des marchandises livrées.

6.3 Si certains obstacles peuvent compliquer la livraison (par exemple voirie ouverte, manifestations, etc.), nous vous demandons de nous en informer autant que possible par le biais des remarques que vous pouvez introduire à la commande.

6.4 Smartmat SA n'est pas responsable des colis perdus ou endommagés. Il n'est possible de signaler à Smartmat SA les défauts de qualité de la livraison qu'au moment du transfert entre le chauffeur et la personne qui réceptionne le colis. Comme Smartmat SA accorde une grande importance à la qualité, vous recevrez une compensation en cas de problème en la matière.

6.5 Smartmat SA n'est pas responsable de l'impossibilité de livrer les marchandises en raison d'informations fournies incorrectes. Dans ce cas, vous n'avez pas droit à un remboursement.

6.6 Si vous choisissez de retirer votre colis dans l'un de nos points de collecte, le retrait doit avoir lieu dans les moments de retrait indiqués. Si les produits ne sont pas retirés dans ce délai, ils ne pourront plus être retirés et vous n'aurez droit à aucun remboursement. Si le point de collecte n'est pas disponible, nous vous en informerons de manière raisonnable.

7. Données de livraison

7.1 Vous pouvez modifier les données de livraison via votre compte personnel sur le site en tenant compte du délai d'annulation tel que prévu à l'article 5 ci-dessus. Nous vous conseillons de tenir en permanence ces informations à jour afin d'éviter toute surprise.

7.2 Les livraisons incorrectes résultant de coordonnées obsolètes ou non adaptées devront être payées par le client conformément aux présentes conditions et ne pourront être imputées à Smartmat SA.

7.3 Vous êtes responsable de votre compte et devez garder vos données de connexion secrètes. Toutes les commandes passées depuis votre compte sont contraignantes. Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant d'informations incorrectes sur votre compte ou de la perte de votre mot de passe.

8. Garantie de qualité

8.1 Nous garantissons une qualité irréprochable. Si la marchandise livrée présente un défaut de qualité, vous bénéficiez des droits de garantie légaux. Voir également l'article 6.3 des présentes conditions générales.

8.2 Nous prévoyons en tous les cas un délai de mise en conformité en cas de produits défectueux, de produits manquants, etc. Ce moment sera discuté avec vous. Veuillez nous contacter le plus rapidement possible.

8.3 Vous devez prendre soin en bon père – ou mère – de famille des produits livrés. Nous livrons des produits frais, vous devez donc en vérifier la date limite de consommation et

planifier vos repas de manière à ne pas dépasser cette date. Vous devez également veiller à conserver vos produits de manière appropriée (les conserver au frigo à la bonne température, par ex.) et à les préparer d'une manière correcte. Lisez également toutes les informations sur les produits et les plats.

8.4 Dans tous les cas, notre responsabilité est limitée conformément à l'article 13.

9. Agence alimentaire

9.1 Smartmat SA et ses sous-traitants respectent les dispositions de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA).

10. Paiement

10.1 Le paiement se fait par carte de crédit, carte de banque (Bancontact ou Maestro), SEPA ou, exceptionnellement, par virement. Smartmat SA est autorisée à ajouter de nouveau mode de paiement ou à en supprimer. Si le paiement n'a pas été prélevé automatiquement et n'a pas été effectué dans le délai imparti, un rappel de paiement sera envoyé par e-mail et par courrier ordinaire. Si là encore, le paiement n'est pas effectué dans son intégralité dans le délai imparti, Smartmat SA engagera une action en justice et votre dossier sera transmis à notre avocat. Pour cela, nous facturerons des frais de rappel de 5 €.

10.2 Si vous ne vous êtes pas acquitté du paiement de la facture à la date d'échéance, des intérêts de retard de 8,00 % par an seront dus à compter du premier rappel. Par ailleurs, 10 % du montant de la facture seront comptés à titre de dédommagement avec un minimum de 25 € et un maximum de 125 € par facture, et ce en plus du montant principal, des intérêts de retard, des frais de recouvrement, de rappel et de poursuites. Ce dédommagement est dû à Smartmat SA en compensation pour les frais extrajudiciaires et administratifs encourus.

11. Protection des données et utilisation des cookies

11.1 Les données rassemblées dans le cadre de nos prestations de service ne seront utilisées que pour l'exécution correcte de nos services et pour optimiser l'expérience d'utilisation, tel qu'indiqué dans notre politique de confidentialité. Nous utilisons également des cookies sur notre site web, vous trouverez plus d'information à ce sujet dans notre politique en matière de cookies.

11.2 Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez toujours prendre contact avec notre service client : foodlover@foodbag.be. Nous serons heureux de vous aider.

12 Droits de propriété intellectuelle

12.1 Le contenu de ce site, en ce compris les marques, logos, dessins, données, nom de produits ou de sociétés, textes, recettes, photos, etc. (collectivement désignés dans cette clause par le terme "contenu") sont protégés par les droits intellectuels et appartiennent à Smartmat SA ou à ses propres concédants de licence.

12.2 Vous ne pouvez donc ni copier, ni publier, ni distribuer, ni diffuser, ni utiliser autrement ou modifier le contenu. Vous pouvez bien entendu consulter et imprimer le contenu, mais uniquement pour un usage personnel, voir nos produits et passer une commande. Il est expressément interdit de copier ou d'utiliser le contenu à d'autres fins.

12.3 Nous pouvons autoriser ou refuser des liens vers notre site web et nous nous réservons le droit de vous demander de supprimer ces liens immédiatement.

13. Limitation de la responsabilité

13.1 Responsabilité pour l'utilisation de nos produits

- a) Nous vous indemniserons pour tout dommage que vous pourriez subir lors de l'utilisation des produits que nous avons livrés. La responsabilité est toutefois limitée aux dommages contractuels typiques et prévisibles et pour autant que les dommages matériels ou physiques soient la conséquence directe et exclusive d'un manquement de la part de Smartmat SA à une obligation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect, tel que la perte de revenus, la perte d'économies, etc. ainsi que pour le dommage moral.
- b) Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages résultant du non-respect ou de la mauvaise observation des instructions relatives aux produits, des informations sur les aliments et des éventuels avertissements, et vous nous garantisiez contre toute réclamation formulée par un tiers à cet égard.
- c) Cette limitation ne vaut toutefois pas pour la responsabilité résultant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave de la part de Smartmat SA ou de ses sous-traitants, ni pour d'autres responsabilités que nous ne pouvons exclure ou limiter selon la loi.

13.2 Responsabilité concernant l'utilisation de notre site web et des informations que vous pouvez y retrouver

- a) Gustibus et coloribus non est disputandum ; les goûts et les couleurs ne se discutent pas ! Nous voulons mettre à votre disposition sur le site web toutes les informations utiles et surtout délicieuses. Ces informations sont d'ordre général et non adaptées à des circonstances personnelles. Elles ne peuvent donc être considérées comme des conseils personnels ou professionnels à l'attention de l'utilisateur.
- b) Smartmat SA s'efforce de mettre à disposition de l'information complète, correcte, précise et mise à jour. Malgré ces efforts, des inexactitudes peuvent apparaître dans l'information mise à disposition. Si l'information fournie comporte des inexactitudes ou si certaines informations ne sont pas disponibles sur ou via le site web, Smartmat SA fera tout ce qui est en son pouvoir pour y remédier le plus rapidement possible.

- c) Nous essayons d'afficher nos photos de recettes, produits, ingrédients, etc. le plus précisément possible, mais nous ne pouvons pas garantir qu'en pratique il n'y aura aucune différence. Nous n'en sommes pas responsables.
- d) Smartmat SA ne peut pas être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects qui découleraient de l'utilisation des informations contenues sur ce site.
- e) Si vous constatez des inexactitudes dans les informations mises à disposition sur le site, vous pouvez contacter notre service client.
- f) Le contenu du site (y compris les liens) peut être adapté, modifié ou complété à tout moment sans notification ou avis. Smartmat SA ne fournit aucune garantie quant au bon fonctionnement du site web et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, de quelque manière que ce soit d'un mauvais fonctionnement ou d'une (in)disponibilité temporaire du site ou de toute forme de dommage, direct ou indirect, résultant de l'accès ou de l'utilisation du site web. Nous ne pouvons pas garantir que le site sera toujours accessible ni qu'il sera toujours exempt d'erreur, de bug, de virus ou autres défauts, de vulnérabilité ou d'indisponibilité.
- g) Smartmat SA ne peut en aucun cas être tenu responsable envers quiconque, de façon directe ou indirecte, particulière ou autre, des dommages dus à l'utilisation de ce site ou d'un autre, notamment suite à l'utilisation de liens ou d'hyperliens, y compris sans limitation, de toutes pertes, interruptions de travail, dommages aux programmes ou autres données sur le système informatique, aux appareils, logiciels ou autres de l'utilisateur.
- h) Le site web peut comporter des hyperliens vers des sites web ou des pages de tiers ou y renvoyer indirectement. Le placement des liens vers ces sites ou pages n'implique en aucune façon une approbation implicite de leur contenu.
- i) Smartmat SA déclare expressément qu'elle n'a aucun contrôle sur le contenu ou sur d'autres caractéristiques de ces sites web et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de leur contenu ou caractéristiques ou de toute autre forme de dommage résultant de leur utilisation.
- j) La présente clause ne vise pas à porter atteinte aux dispositions légales impératives en matière de responsabilité, qui ne peuvent être exclues ou limitées contractuellement.

14. Preuves des transactions et fraude

14.1 Nous enregistrons les activités de nos utilisateurs à des fins de preuve et pour identifier certaines erreurs et problèmes.

14.2 Vous acceptez expressément que nous utilisions ces registres à des fins de preuve (accepter les documents contractuels ou le placement d'une commande, par ex.). Cette clause n'affecte en rien les moyens de preuve sur lesquels vous pouvez vous appuyer.

14.3 Lorsque nous soupçonnons des pratiques non conformes ou frauduleuses, nous nous réservons le droit d'examiner les comptes. Dans ce cas, nous pouvons bien sûr suspendre ou arrêter vos commandes et/ou clôturer votre compte.

15. Dispositions générales

15.1 Smartmat SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois. Ces changements seront notifiés aux clients.

15.2 Le droit belge est d'application. Les éventuels litiges ou différends relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, à moins que le droit des consommateurs n'en dispose autrement.

15.3 Une plateforme en ligne a été mise en place en Europe pour traiter les plaintes des consommateurs concernant les services en ligne. Si nous n'avons pas répondu de manière appropriée à une plainte, vous pouvez toujours utiliser cette plateforme. Vous pouvez la trouver ainsi que les explications qui s'y rapportent en cliquant sur ce lien.

15.4 Nous proposons notre site web en néerlandais et en français. Même si nous apportons le plus grand soin à l'élaboration de nos informations et de notre documentation, la version en néerlandais des informations et de la documentation (y compris les conditions contractuelles) prévaudra toujours.

15.5 Malgré toutes nos bonnes intentions, nous ne pouvons être tenus pour responsables des questions qui échappent à notre contrôle raisonnable (force majeure).

15.6 Si une clause de ces présentes conditions générales devait être invalide et/ou inapplicable, les autres clauses resteraient pleinement en vigueur. Les parties conviennent alors de remplacer la clause invalide et/ou inapplicable par une clause valide et/ou applicable qui se rapproche le plus possible de l'intention initiale des parties.

16. Utilisation des codes de réduction

L'utilisation des codes de réduction et des codes coupon est soumise à des conditions. Les conditions suivantes s'appliquent aux codes de réduction émis par Smartmat SA.

16.1 Valable sur les e-codes, également appelés codes numériques, distribués par les canaux numériques.

16.2 Valable sur les codes hors ligne, aussi appelés codes imprimés, distribués via des canaux imprimés.

16.3 La condition principale pour les codes numériques est souvent qu'ils soient utilisés par/liés à une adresse e-mail. Ce code de réduction ne peut donc être utilisé que lors d'une commande passée avec cette adresse e-mail.

16.4 Les codes de réductions ne peuvent pas être appliqués à des commandes déjà passées.

16.5 Sauf indication contraire, chaque code de réduction ne peut être utilisé qu'une seule fois par compte et par adresse e-mail. Un compte est considéré comme une adresse de livraison. Un code de réduction ne peut donc pas être utilisé plusieurs fois avec différents comptes à la même adresse en Belgique.

16.6 Si un code de réduction est utilisé pour des articles dont le prix (total) est inférieur à la valeur du code de réduction, la valeur résiduelle du bon expirera.

16.7 Les offres sont valables jusqu'à épuisement des stocks.

16.8 Vous ne pouvez pas échanger des codes de réductions contre de l'argent. Avec un code de réduction, vous ne pouvez obtenir de réduction sur des produits autres que ceux pour lesquels le bon de réduction en question s'applique et qui sont décrits plus en détail dans les communications incluant ce code de réduction.

16.9 Les codes de réductions ne sont émis qu'une fois. Aucune indemnité ne sera versée en cas de vol ou de perte. La perte comprend également la suppression (accidentelle) des e-mails.

16.10 Il est interdit de modifier ou falsifier les codes de réductions, y compris le piratage, la diffusion de virus, le spam ou le transfert à des tiers.

16.11 Vous ne pouvez pas utiliser les codes de réduction, les codes de coupons ou les vouchers à des fins commerciales et/ou à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés.

16.12 Smartmat SA détecte les utilisations frauduleuses ou illégales en rapport avec les codes de coupons, les codes de vouchers et les codes de réduction. Toute action dans lequel une fraude et/ou une utilisation illégale est détectée entraînera le recouvrement du montant illégalement perçu.

16.13 Notre campagne « Tell a friend » génère des bons électroniques à l'apport d'un nouveau client. Nous définissons qu'il y a nouveau client quand une livraison est prévue à une adresse où il n'y a jamais eu de livraison, avec un compte qui n'existe pas encore dans les bases de données de Smartmat SA. Si des fraudes ou des actions illégales sont

détectées dans le cadre de notre campagne « Tell a friend », le montant illégalement alloué sera récupéré. Concrètement, vous ne pouvez pas vous inviter via d'autres adresses e-mail. Cela entraînera le blocage de tous les comptes et la récupération des bons électroniques obtenus de manière non correcte,

16.14 Le code de réduction n'est pas valable en combinaison avec d'autres actions de réduction et/ou campagnes en cours où un code de réduction peut être utilisé.

17. Politique d'évaluation

17.1 Nous attachons une grande importance aux avis de nos clients, car ils nous permettent d'améliorer nos produits et services.

Nos principes :

a) tous les avis de clients sont des témoignages réels, b) nous faisons une sélection des avis de clients, lesquels peuvent être réécrits en fonction de la mise en page, c) les avis ne donnent droit à aucune rémunération, réduction ou autre.

17.2 Nous collectons les avis de clients par le biais de Typeform, un logiciel d'enquête en ligne.

Nous estimons qu'il est essentiel que les avis reflètent au mieux nos produits et services. Les avis de clients affichés sur notre site sont authentifiés et collectés par le biais du service Typeform.

17.3 Les avis ne sont ni rémunérés ni sponsorisés

Nous ne rémunérons pas nos clients en échange d'un avis. Nous ne leur octroyons ni réductions ni autres récompenses. Nous trouvons en effet qu'il est essentiel que les avis de clients représentent au mieux la réalité.

18. Contact

Si vous avez des questions ou des remarques, vous pouvez toujours contacter Smartmat SA via les données de contact suivantes :

Dok Noord 4E bus 004
9000 Gand
09 298 05 10
foodlover@foodbag.be
TVA BE 0841.142.626
RP Anvers, afdeling Antwerpen
BCE 0841.142.626

19. Formulaire type de rétractation

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire non obligatoire que si vous voulez révoquer votre abonnement – cela peut se faire par courrier, e-mail, mais vous pouvez aussi nous contacter par téléphone)

À Smartmat SA, Dok Noord 4E bus 004, 9000 Gand
E : foodlover@foodbag.be

Je vous informe par la présente que je révoque notre accord concernant la fourniture du service suivant : abonnement pour Foodbag.

Commandé par :

Nom:

Adresse:

Signature du(des) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé sur papier) :

Date :

© - Dernières modifications en novembre 2022