

1. Wie zijn wij?

Foodbag is een product van Smartmat NV

Onze contactgegevens zijn de volgende:

Dok Noord 6
9000 Gent
09 298 05 10
foodlover@foodbag.be
BTW BE 0841.142.626
KBO 0841.142.626

1.1 Vooraf aan het plaatsen van een bestelling dien je te verklaren kennis genomen te hebben van deze algemene voorwaarden, deze te hebben begrepen en er akkoord mee te gaan. Daarbij ga je er uitdrukkelijk mee akkoord dat het aanvinken van een invulhokje telt als jouw geïnformeerde, specifieke, vrije en volledige toestemming zoals een handtekening om met de contractuele documenten akkoord te gaan.

1.2 Indien je deze algemene voorwaarden of een deel ervan niet begrijpt en/of niet akkoord bent met een of meer bepalingen ervan, dan verzoeken wij je de algemene voorwaarden niet te aanvaarden. In dit geval kan je steeds met ons contact opnemen via de contactgegevens zoals hierboven aangegeven..

1.3 We raden je in elk geval aan om een kopie van deze voorwaarden bij te houden voor jouw archief.

2. Algemeen

2.1 De website laat je toe om bestellingen te plaatsen waarbij je kan kiezen uit verschillende gerechten waarvan de ingrediënten aan huis worden geleverd. Als klant bij Smartmat NV kies je voor losse bestellingen of een abonnement op basis van een wekelijkse of tweewekelijkse levering. Je hebt altijd de mogelijkheid je bestelling of abonnement te wijzigen of annuleren overeenkomstig de bepalingen van artikel 5 van deze algemene voorwaarden.

2.2 De bestellingen kan je plaatsen via een paar eenvoudige stappen:

- Ontdek onze gerechten en laat je verleiden door onze heerlijke recepten.
- Kies het aantal personen en selecteer de gerechten waar je zin in hebt.
- Voeg eventuele extra's toe die wij je graag aanbieden en die de maaltijd vervolledigen.
- Vervolledig je persoonlijke en leveringsgegevens en lees de contractuele voorwaarden voor akkoord.
- Kijk het overzicht van je bestelling grondig na en, indien deze gegevens correct zijn, ga naar de betaalpagina om de bestelling definitief te maken.
- Na betaling ontvang je van ons nog een overzicht van je bestelling in je mailbox. Tijdens de bestelling kan je steeds terugkeren naar de vorige stappen en kan je invoerfouten corrigeren.

2.3 De prijzen van de verschillende producten staan op de website vermeld, steeds inclusief kosten en belastingen. Wij leveren de bestelling volgens de door jou ingebrachte gegevens op de website van Smartmat NV. Je krijgt hiervan telkens een bevestiging per e-mail. Smartmat NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor leveringen die niet kunnen plaatsvinden omwille van foutief ingegeven informatie..

2.4 Smartmat NV houdt zich het recht voor om het aanbod van de verschillende producten te wijzigen, uit te breiden of aan te passen in prijs en inhoud. Ook willen we je erop wijzen dat indien bepaalde ingrediënten onverwachts onbeschikbaar zijn om bepaalde redenen, we het recht hebben een gelijkaardig alternatief te voorzien. Uiteraard beperken we dit tot een minimum. We zullen je daarvan vanzelfsprekend op de hoogte brengen.

2.5 Onze producten en diensten zijn bedoeld voor individueel gebruik en niet voor wederverkoop.

3. Prijzen

3.1 De prijzen van de verschillende producten staan op de website vermeld. In de prijs zijn alle kosten inbegrepen zoals het plannen, selecteren, verzamelen, verpakken en leveren van de ingrediënten aan huis. De prijs is steeds inclusief toepasselijke belastingen.

3.2 Kortingen en promoties zijn niet cumuleerbaar en kunnen slechts éénmaal per huishouden en leveringsadres gebruikt worden.

3.3 De betaalmethodes die wij aanvaarden staan duidelijk op de website aangegeven, en wij kunnen deze betaalmethodes van tijd tot tijd aanpassen.

3.4 Wij kunnen ook een (of meerdere) getrouwheidsprogramma(s) opzetten waarbij onze klanten (of categorieën ervan) bepaalde kortingen, punten of andere voordelen kunnen genieten. De voorwaarden van een dergelijk loyaliteitsprogramma (en het verkrijgen van de voordelen eraan verbonden) worden steeds duidelijk omschreven en kunnen op de website worden nagekeken. Om van het loyaliteitsprogramma te kunnen genieten, dient u te allen tijde aan de voorwaarden ervan te voldoen. Bij niet-naleving behouden wij ons het recht voor om je van het loyaliteitsprogramma uit te sluiten. Mocht je over het loyaliteitsprogramma vragen hebben, dan kan je ons vanzelfsprekend steeds contacteren.

4. Leveringsfrequentie

4.1 Je kan kiezen tussen losse bestellingen of leveringen op basis van een vaste regelmaat (wekelijks of tweewekelijks). Je hebt altijd de mogelijkheid je abonnement te wijzigen. Zie daarover verder in clause 5 van deze algemene voorwaarden.

5. Bestellingen en/of abonnement pauzeren of annuleren

5.1 We maken het jou zo makkelijk mogelijk om een bestelling of je abonnement te pauzeren of annuleren. Daarbij moet je een onderscheid maken tussen je bestelling enerzijds, en een lopend abonnement anderzijds.

5.2 Wat een bestelling betreft, werken we met verse voedselproducten die we leveren aan huis of die je kan afhalen in een afhaalpunt. Uiteraard hebben die producten een beperkte houdbaarheid en kunnen ze snel bederven. Als gevolg daarvan beschik je in principe niet over een herroepingsrecht op grond van de Belgische consumentenwetgeving. Desalniettemin kan je toch steeds je bestelling (losse bestelling of bestelling binnen een abonnement) annuleren, op voorwaarde dat je een opzegtermijn van minstens 6 kalenderdagen voor levering respecteert. Smartmat NV kan omwille van onvoorziene gebeurtenissen en/of feestdagen beslissen om dit afsluitmoment/uiteerste termijn om te annuleren te vervroegen, en dan word je daarvan op de hoogte gebracht. Smartmat NV zal de klanten hiervan op de hoogte brengen via alle mogelijke communicatiekanalen (mailing, Facebook en website). Je moet deze termijn respecteren aangezien wij deze producten bij onze leveranciers bestellen en wij een "zero food waste" aanpak hanteren. We kunnen in dit geval gemaakte kosten aanrekenen, zoals de transactiekosten die wij op je ontvangen en terug te storten betaling dienen te vergoeden. Contacteer onze klantendienst (foodlover@foodbag.be) indien je een bestelling wenst te annuleren.

5.3 Indien je een abonnement hebt, kan je altijd je abonnement annuleren / herroepen op basis van je herroepingsrecht als consument. Op basis van de wetgeving kan je dit doen, zonder opgave van redenen, binnen een termijn van 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten, maar wij gaan veel verder en laten je toe je abonnement te allen tijde te annuleren of te pauzeren. Wel dien je daarbij uiteraard rekening te houden dat je individuele bestellingen binnen je abonnement enkel kan annuleren mits naleving van de bepalingen in artikel 5.2 hierboven. Pauzeren / annuleren kan eenvoudig door gebruik te maken van het wettelijk (maar niet-verplicht) modelformulier dat we onderaan deze algemene voorwaarden toevoegen (zie clause 17), of door enige andere ondubbelzinnige verklaring aan ons af te geven waarin je verklaart de overeenkomst/het abonnement te herroepen / pauzeren / annuleren. Je kan ons altijd contacteren via de contactgegevens opgenomen bovenaan deze algemene voorwaarden (dit kan per post, per e-mail of per telefoon).

6. Levering

6.1 We stellen alles in het werk om de levering plaats te laten vinden binnen het door jou aangegeven tijdvak. Echter begrijp je wel dat zich bepaalde omstandigheden kunnen voordoen waardoor de levering wordt vertraagd (bv. botsing, onverwachte file, weersomstandigheden, enz.). We zullen je daarvan onmiddellijk op de hoogte brengen via de gegevens die we van jou hebben en zoeken naar een oplossing.

6.2 De producten worden gekoeld geleverd conform de wettelijke vereisten inzake transport van verse voeding. Je gaat akkoord met de aflevering van de goederen op het opgegeven afleveringsadres en tijdens het tijdvak dat je aangaf. Je garandeert dat de chauffeur de goederen aan een persoon kan afgeven die op het aangegeven adres aanwezig is of op de plaats die je hebt aangeduid (bv. wanneer je aangeeft dat wij de box in je garage mogen zetten). Als er niemand aanwezig is om de goederen in ontvangst te nemen, zullen we je trachten te bereiken via de gegevens die je opgaf; lukt ook dat niet, dan zal de chauffeur leveren bij de bureu. We zullen je daarvan ook op de hoogte brengen. Vanaf het ogenblik van aangifte ben jij verantwoordelijk voor de afgeleverde goederen.

6.3 Indien bepaalde hindernissen de levering zouden kunnen bemoeilijken (bijvoorbeeld opengebroke baan, manifestaties, enz.) dan vragen wij jou om ons dit in de mate van het mogelijke te melden via de opmerkingen die je bij de bestelling kan ingeven.

6.4 Het risico van verlies of beschadiging van een pakket gaat op jou als consument over van zodra je (of een door jou aangewezen derde, die niet de vervoerder is), de goederen fysiek in je bezit hebt gekregen (levering door onze chauffeur of wanneer je afhaalt aan een van onze afhaalpunten). We willen je daarbij vragen om bij ontvangst van de pakketten zo snel mogelijk na te gaan of er tekorten zijn, schade is, enz. en indien dat zo is, onmiddellijk met ons contact op te nemen zodat wij het nodige kunnen doen. Aangezien Smartmat NV kwaliteit hoog in het vaandel draagt, zal je bij kwaliteitsproblemen een compensatie ontvangen.

6.5 Smartmat NV is niet verantwoordelijk voor het niet kunnen afleveren van goederen omwille van foutief ingegeven informatie. Je hebt dan uiteraard geen recht op terugbetaling.

6.6 Indien je kiest voor een afhaling op één van onze afhaalpunten dient de afhaling plaats te vinden binnen de aangegeven afhaalmomenten. Indien de producten niet binnen deze tijdsperiode worden opgehaald zullen deze niet meer kunnen afgehaald worden en heb je uiteraard geen recht op terugbetaling. Indien het afhaalpunt niet beschikbaar zou zijn, zullen we je daarvan redelijkerwijze op de hoogte brengen.

7. Leveringsgegevens

7.1 Je kan de leveringsgegevens wijzigen via je persoonlijk account op de website. Houd wel rekening met de termijnen voor annulering zoals uiteengezet in artikel 5.1 hierboven. Wij adviseren om deze gegevens altijd up-to-date te houden om verrassingen te vermijden.



7.2 Onjuiste leveringen als gevolg van oude of niet-aangepaste gegevens worden door de klant conform deze voorwaarden betaald en kunnen niet op Smartmat NV verhaald worden.

7.3 U bent verantwoordelijk voor uw account en om uw inloggegevens geheim te houden. Al de bestellingen vanuit uw account zijn bindend. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit onjuiste informatie van uw account of verlies van uw wachtwoord.

8. Kwaliteitsgarantie

8.1 Wij garanderen een smetteloze kwaliteit. Wanneer de geleverde goederen toch gebreken zouden vertonen, heb je recht op de wettelijke garantierechten. Zie hiervoor ook in artikel 6.3 in deze algemene voorwaarden.

8.2 We voorzien in elk geval in een nalevermoment indien je producten gebreken zouden vertonen, er producten zouden ontbreken, enz. Dit moment wordt met jou besproken. Gelieve in een dergelijk geval zo spoedig mogelijk contact op te nemen met ons.

8.3 Wel dien je zelf als een zorgvuldige huisvader of -moeder zorg te dragen voor de producten. Wij leveren verse producten, dus moet je de houdbaarheidsdatum ervan nakijken en je gerechten zo inplannen dat je de houdbaarheidsdatum niet overschrijdt. Ook dien je de producten op gepaste wijze te bewaren (bv. bewaren in een ijskast op de juiste temperatuur) en te verwerken op een correct manier. Lees ook alle informatie omtrent en op de producten en de gerechten.

8.4 In elk geval is onze aansprakelijkheid beperkt overeenkomstig het bepaalde in artikel 13.

9. Voedselagentschap

9.1 Smartmat NV en zijn onderaannemers voldoen aan de bepalingen van het Federaal Voedsel Agentschap (FAVV).

10. Betaling

10.1 De betaling gebeurt via kredietkaart, bankkaart (bancontact of Maestro), maaltijdcheques, SEPA of uitzonderlijk via handmatige overschrijving. Smartmat NV is gemachtigd nieuwe betaalmethoden toe te voegen en of te verwijderen. Indien de betaling niet automatisch werd geïnd en er binnen de aangegeven termijn niet betaald werd, wordt er een eerste betalingsherinnering uitgestuurd per e-mail en per gewone brief. Indien vervolgens niet integraal betaald wordt binnen de aangegeven termijn (die nooit minder zal bedragen dan hetgeen wettelijk is voorzien), zal Smartmat NV gerechtelijke stappen ondernemen en wordt je dossier doorgestuurd naar onze advocaat. Hiervoor rekenen we € 5,00 aanmaningskosten.

10.2 Indien je in gebreke blijft de factuur binnen de aangegeven termijn na eerste herinnering te betalen, zijn er verwijlinteressen verschuldigd ten belope van de wettelijke interestvoet conform de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Daarenboven zal je in dat geval ook een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn waarvan de omvang wordt bepaald conform artikel XIX.4, 2° van het Wetboek Economisch Recht, met een minimum van 20,00 EUR en een maximum van 2.000,00 EUR (dan wel de desgevallend wettelijk aangepaste toepasselijke vergoedingen), afhankelijk van het verschuldigde bedrag. Deze schadevergoeding is verschuldigd ten einde Smartmat NV te vergoeden voor al zijn buitengerechtigde onkosten en administratiekosten.

11. Bescherming van persoonsgegevens en gebruik van cookies

11.1 De gegevens verzameld in het kader van onze dienstverlening zullen alleen gebruikt worden om onze diensten correct uit te voeren en de gebruikerservaring te optimaliseren, zoals bepaald in ons Privacybeleid. Bovendien maken wij op onze website ook gebruik van cookies, meer informatie daarover vind je in ons apart Cookiebeleid.

11.2 Mocht je hierover vragen hebben, dan kun je altijd contact opnemen met onze klantendienst: foodlover@foodbag.be. Wij helpen je graag verder.

12. Intellectuele eigendomsrechten

12.1 De inhoud van deze website, met inbegrip van de merken, logo's, tekeningen, data, product- of bedrijfsnamen, teksten, recepten, beelden e.d. (gezamenlijk in deze clausule aangeduid als de "Inhoud") zijn beschermd door intellectuele rechten en behoren toe aan Smartmat NV of aan haar eigen licentiegevers.

12.2 U mag de Inhoud dus niet kopiëren, publiceren, distribueren, verdelen of anderszins gebruiken of aanpassen. Uiteraard mag u de Inhoud bekijken en afprinten, maar enkel voor persoonlijk gebruik, om onze producten te bekijken en om een bestelling te plaatsen. Het kopiëren of anderszins gebruiken van de Inhoud voor andere doeleinden is uitdrukkelijk verboden.

12.3 Linken naar onze website kunnen wij in volle beslissingsbevoegdheid toestaan of weigeren en wij kunnen vragen dat u dergelijke links onmiddellijk verwijdt.

13. Beperking van aansprakelijkheid

13.1 Aansprakelijkheid voor het gebruik van de producten

a) Enige schade die je zou ondervinden bij het gebruik van onze geleverde producten zullen wij vergoeden. De aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot de contractueel typische, voorzienbare schade en voor zover het materiële of lichamelijke schade betreft die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van het niet nakomen van een verplichting door Smartmat NV. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige gevolgschade of indirecte schade, zoals verlies van inkomsten, verlies van besparingen, enz. noch aanvaarden wij aansprakelijkheid voor morele schade.

b) Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het niet of gebrekkig opvolgen van product- en gebruiksaanwijzingen, voedselinformatie en eventuele waarschuwingen en u vrijwaart ons voor iedere aanspraak van enige derde in dit verband.

c) Die beperking geldt evenwel niet voor aansprakelijkheid als gevolg van opzettelijk wangedrag of grove nalatigheid van Smartmat NV of haar onderaannemers of andere aansprakelijkheden die we bij wet niet kunnen uitsluiten of beperken.

13.2 Aansprakelijkheid voor het gebruik van onze website en de informatie die je daarop kan terugvinden

a) De gustibus et coloribus non est disputandum; over smaken en kleuren kan men niet discussiëren! Wij willen je op de website nuttige en vooral lekkere informatie ter beschikking stellen. Die informatie is echter algemeen van aard en niet aangepast aan jouw persoonlijke of specifieke omstandigheden, en kan dus niet als een persoonlijk of professioneel advies aan de gebruiker worden beschouwd.

b) Smartmat NV levert grote inspanningen opdat de ter beschikking gestelde informatie volledig, juist, nauwkeurig en bijgewerkt zou zijn. Ondanks deze inspanningen kunnen zich onjuistheden voordoen in de ter beschikking gestelde informatie. Indien de verstrekte informatie onjuistheden zou bevatten of indien bepaalde informatie op of via de website onbeschikbaar zou zijn, zal Smartmat NV de grootst mogelijke inspanning leveren om dit zo snel mogelijk recht te zetten.

c) Wij kunnen ook bepaalde informatie ter beschikking stellen omtrent de recepten, voedingsproducten en ingrediënten die op onze website worden aangeboden, zoals voedingswaarden, allergenen, enz. Deze informatie, wanneer aangeboden, wordt gebaseerd op algemene publiek beschikbare bronnen en wordt naar best vermogen van Smartmat NV zo accuraat mogelijk weergegeven. Deze informatie mag echter in geen geval aanzien worden als een persoonlijk, medisch, voedings-, gezondheids- of dieetadvies. Wanneer u professioneel advies nodig heeft, dan dient u daarvoor de gepaste instantie of expert te contacteren.

d) Wij proberen om onze foto's van recepten, producten, ingrediënten, etc. zo accuraat mogelijk weer te geven, maar kunnen niet garanderen dat in de praktijk geen verschillen kunnen voorkomen. Wij zijn daarvoor niet aansprakelijk.

e) Smartmat NV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die ontstaat uit het gebruik van de informatie op deze site.

f) Indien je onjuistheden zou vaststellen in de informatie die via de site ter beschikking wordt gesteld, kan je onze klantendienst contacteren.

g) De inhoud van de site (links inbegrepen) kan te allen tijde zonder aankondiging of kennisgeving aangepast, gewijzigd of aangevuld worden. Smartmat NV geeft geen garanties voor de goede werking van de website en kan op geen enkele wijze aansprakelijk gehouden worden voor een slechte werking of tijdelijke (on)beschikbaarheid van de website of voor enige vorm van schade, rechtstreekse of onrechtstreekse, die zou voortvloeien uit de toegang tot of het gebruik van de website. We garanderen niet, en kunnen dat ook niet, dat de website altijd beschikbaar zal zijn, noch dat deze steeds vrij zal zijn van enige fout, bug, virus of andere defecten, kwetsbaarheden of onbeschikbaarheden.

h) Smartmat NV kan in geen geval tegenover wie dan ook, op directe of indirecte, bijzondere of andere wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade te wijten aan het gebruik van deze site of van een andere, inzonderheid als gevolg van links of hyperlinks, met inbegrip, zonder beperking, van alle verliezen, werkonderbrekingen, beschadiging van programma's of andere gegevens op het computersysteem, van apparatuur, programmatuur of andere van de gebruiker.

i) De website kan hyperlinks bevatten naar websites of pagina's van derden, of daar onrechtstreeks naar verwijzen. Het plaatsen van links naar deze websites of pagina's impliceert op geen enkele wijze een impliciete goedkeuring van de inhoud ervan.

j) Smartmat NV verklaart uitdrukkelijk dat zij geen zeggenschap heeft over de inhoud of over andere kenmerken van deze websites en kan in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor de inhoud of de kenmerken ervan of voor enige andere vorm van schade door het gebruik ervan.

k) In geen geval heeft deze clausule niet de bedoeling om afbreuk te doen aan dwingende wettelijke bepalingen inzake aansprakelijkheid dewelke men contractueel niet kan uitsluiten of beperken.

14. Bewijs van transacties en fraude

14.1 Wij loggen de activiteiten van onze gebruikers voor bewijsoeinden en om bepaalde fouten en problemen op te sporen.

14.2 U gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat wij deze logs kunnen gebruiken voor bewijsoeinden (bv. het aanvaarden van de contractuele documenten of het plaatsen van een bestelling). Deze clause doet uiteraard geen enkele afbreuk aan de bewijsmiddelen waarop u zelf beroep kunt doen.

14.3 Waar wij vermoedens hebben van niet-conforme of frauduleuze praktijken, hebben wij steeds het recht om de rekeningen te onderzoeken. In dat geval kunnen wij uiteraard uw bestellingen opschorten of stoppen en/of uw account afsluiten.

15. Algemene voorzieningen

15.1 Smartmat NV behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen, mits het respecteren van een termijn van één maand. Deze wijzigingen zullen ter kennis worden gebracht aan klanten.

15.2 Het Belgische recht is van toepassing. Eventuele geschillen of betwistingen vallen onder de uitsluitende jurisdictie van de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, tenzij dwingende consumentenwetgeving anders zou bepalen.

15.3 Binnen Europa werd een online platform opgezet om klachten van consumenten te behandelen over online-dienstverlening. Indien wij niet op een gepaste wijze hebben gereageerd op een klacht, dan kan u altijd van dit platform gebruik maken. U vindt dit platform en bijhorende uitleg via [deze link](#).

15.4 We bieden onze website aan in de Nederlandse en Franse taal. Hoewel we zeer zorgvuldig te werk gaan bij het opstellen van onze informatie en documentatie zal de Nederlandstalige versie van de informatie en documentatie (inclusief de contractuele voorwaarden) steeds voorrang hebben.

15.5 Ondanks al onze goede voornemens kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden voor zaken die buiten onze redelijke controle vallen (overmacht).

15.6 Indien enige clause in deze algemene voorwaarden ongeldig en/of onafdwingbaar zou zijn, dan blijven de overige clauses onverkort van toepassing. De partijen gaan er dan mee akkoord om de ongeldige en/of onafdwingbare clause te vervangen door een geldige en/of afdwingbare clause die de oorspronkelijke bedoeling van de partijen zoveel als mogelijk benadert.

16. Gebruik kortingscodes

Voor het gebruik van kortingscodes en discount codes ook wel couponcodes genoemd gelden voorwaarden. Op de door Smartmat NV uitgegeven couponcodes gelden onderstaande voorwaarden.

16.1 Geldig op e-codes of ook digitale codes genoemd, via digitale kanalen gedistribueerd.

16.2 Geldig op offline of ook wel print codes genoemd, via print kanalen gedistribueerd.

16.3 Bij e-codes is vaak de geldende voorwaarde dat ze gebruikt worden / gekoppeld worden aan een e-mailadres. Deze kortingscode kan dan enkel gebruikt worden bij het plaatsen van een bestelling met dit e-mailadres.

16.4 Kortingscodes kunnen niet toegepast worden op reeds geplaatste bestellingen.

16.5 Tenzij anders gecommuniceerd, geldt voor iedere kortingscode dat deze per account en per e-mailadres slechts eenmaal kan worden gebruikt. Een account wordt aanzien als een leveringsadres. Een kortingscode kan dus niet meermaals gebruikt worden met verschillende accounts op hetzelfde adres in België.

16.6 Als een kortingscode gebruikt wordt voor artikelen waarvan de (totale) prijs onder de waarde van de kortingscode ligt, vervalt de overige waarde van de kortingscode.

16.7 Aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt

16.8 Je kunt kortingscodes niet ruilen voor geld. Je kunt met een kortingscode geen korting krijgen op andere producten dan de producten waarvoor de betreffende kortingscode-actie geldt en die nader zijn omschreven in de uitingen waarin de kortingscode is opgenomen.

16.9 Kortingscodes worden eenmalig verstrekt. In geval van diefstal of verlies vindt geen vergoeding plaats. Onder verlies valt ook het (per ongeluk) wissen van e-mails.

16.10 Het is niet toegestaan kortingscodes te wijzigen of te vervalsen met inbegrip van hacking, verspreiding van virussen, spamming of doorsturen naar anderen.

16.11 Je kunt kortingscodes, couponcode of voucher niet gebruiken voor commerciële doeleinden en/of andere doeleinden dan waarvoor ze zijn bestemd.

16.12 Smartmat NV spoort frauduleuze of onrechtmatige acties in verband met couponcodes, vouchercodes en/of kortingscodes op. Elke handeling waarbij frauduleus of onrechtmatig gebruik gedetecteerd wordt zal een terugvordering van het onrechtmatig toegeëigend bedrag met zich meebrengen.

16.13 Onze getrouwheidsprogramma genereert e-vouchers bij het aanbrengen van een nieuwe klant. We definiëren een nieuwe klant als een levering op een adres waar nog nooit werd geleverd met een account dat nog niet bestaat in de databases van Smartmat NV. Indien fraude of onrechtmatige handelingen worden opgespoord binnen ons getrouwheidsprogramma zal het onrechtmatige toegeeingd bedrag teruggevorderd worden. Concreet is het uitnodigen van jezelf via andere e-mailadressen én het aanmaken van meerdere, nieuwe accounts op hetzelfde afleveradres niet toegestaan. Dit zal leiden tot het blokkeren van alle accounts en terugvorderen van de niet correct verkregen e-vouchers.

16.14 De kortingscode is niet geldig in combinatie met andere kortingsacties en of lopende campagnes waarbij een kortingscode gebruikt kan worden.

17. Review policy

Wij hechten veel waarde aan recensies. Hiermee verbeteren wij onze producten en dienstverlening.

Onze uitgangspunten:

- alle reviews zijn van echte klanten,
- wij maakten een selectie van de reviews en die kunnen herschreven worden i.f.v. de lay-out,
- niemand krijgt een beloning, korting of iets anders om een review te schrijven.

Wij verzamelen reviews via de online enquêteringstool Typeform

We vinden het belangrijk dat reviews een zo goed mogelijk beeld geven over onze producten en service. De reviews die op onze site staan worden via Typeform verzameld en gecontroleerd op echtheid.

Geen betaalde of gesponsorde reviews

Onze klanten worden niet beloond voor het schrijven van reviews. Er worden geen kortingen of andere cadeautjes gegeven. We vinden het belangrijk dat reviews een zo goed mogelijk beeld geven.

18. Contact

Indien je vragen of opmerkingen hebt, kan je Smartmat NV steeds contacteren via volgende contactgegevens:

Dok Noord 6, 9000 Gent
09 298 05 10 foodlover@foodbag.be
BTW BE 0841.142.626
KBO 0841.142.626

19. Modelformulier herroeping

(dit niet-verplicht formulier alleen invullen en terugzenden als u uw abonnement wilt herroepen – dit kan via post, e-mail maar u kan ons ook telefonisch contacteren)

Aan Smartmat NV, Dok Noord 6, 9000 Gent
E: foodlover@foodbag.be

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst herroep: abonnement voor Foodbag.

Besteld op:

Naam:

Adres:

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

© - Laatst bewerkt tijdens december 2023

