

Algemene voorwaarden

Bedrijfsinformatie:

- **Comme Chez Nous**, handelend onder:
 - PRS NV
 - BTW-nummer: BE 0886.477.852
 - SRS BV
 - BTW-nummer: BE 0597.697.271
 - PEMTEX BV
 - BTW-nummer: BE 0471.804.040
 - STEVENS RETAIL BV
 - BTW-nummer: BE 0748.634.716
 - A.P.A. RETAIL SERVICES BV
 - BTW-nummer: BE 0759.756.359
 - PETROL RETAIL SERVICES BV
 - BTW-nummer: BE 0888.281.854
 - **Hoofdzetel:** Hertendreef 30, 2900 Schoten, België
 - **Contactinformatie:** info@ccngroup.be
-

1. Toepassing en doel

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle online bestellingen die klanten plaatsen via de bestelwebsite van Comme Chez Nous, waarbij de klant producten online bestelt en deze ophaalt in de gekozen Comme Chez Nous-winkel. Door een bestelling te plaatsen, gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.

De algemene voorwaarden primeren boven eventuele andere afspraken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Bestelproces en afhaalmogelijkheden

- **Bestellen:** Klanten kunnen via de online besteltool producten kiezen en hun bestelling plaatsen. Elke Comme Chez Nous-winkel heeft een eigen bestelomgeving met een specifiek aanbod.
- **Afhalen:** Bestellingen kunnen enkel worden afgehaald bij de winkel waarvoor ze bestemd zijn. Het tijdstip voor afhaling kan door de klant gekozen worden tijdens het bestelproces, met de mogelijkheid om de bestelling zo snel mogelijk of op een specifiek tijdstip tijdens de dag van bestelling op te halen.

3. Productaanbod en allergeneninformatie

- **Beschikbare producten:** Het assortiment omvat verse voedingsproducten zoals broodjes, panini's, wraps, salades, snacks, koeken en desserts, maar ook snoepgoed en frisdranken.
- **Allergeneninformatie:** Comme Chez Nous voldoet aan de wettelijke vereisten omtrent allergeneninformatie. Klanten kunnen vragen over allergenen via telefonisch contact of ter plaatse in de winkel doorgeven. Een overzicht van de allergenen is beschikbaar op

de bestelwebsite.

4. Bestelbevestiging en betaling

- **Bestelbevestiging:** Na afronding van de bestelling en betaling, ontvangt de klant een bevestiging per e-mail met een digitaal betaalbewijs. Deze bevestigingsmail en het bijgevoegde ticket zijn vereist bij het afhalen van de bestelling.
- **Betaalmethoden:** Betaling dient te gebeuren via de online betaalopties, waaronder Bancontact, Payconiq, en Visa. Betaling bij afhaling is niet mogelijk. Bestellingen zonder geregistreerde betaling worden niet verwerkt.

5. Afhalen, verificatie en leveringsopties

- **Afhaaltijden:** Bestellingen kunnen worden opgehaald op het door de klant gekozen tijdstip in de winkel van keuze, binnen de openingstijden van het desbetreffende filiaal. Tijdens de aangegeven pauzetijden is het niet mogelijk om bestellingen te plaatsen.
- **Verificatie:** Klanten dienen bij afhaling de bevestigingsmail of het digitale betaalbewijs te tonen. Het niet kunnen aantonen van een geldig betaalbewijs kan leiden tot weigering van de bestelling.
- **Minimum bestelhoeveelheden en leveringsopties:** Voor bestellingen die in de winkel worden opgehaald, geldt geen minimum bestelhoeveelheid of afhaalkost. Voor levering geldt een minimum bestelwaarde van €20.

6. Annuleringen en wijzigingen, retours en niet-opgehaalde bestellingen

- **Wijzigingen en annuleringen:** Een geplaatste bestelling kan door de klant worden gewijzigd of geannuleerd tot het moment waarop de bevestiging van gereedheid per e-mail werd verzonden. Voor het doorgeven van een annulering of wijziging is telefonisch contact met de betreffende shop vereist. Telefoonnummer terug te vinden op de betreffende bestelwebsite.
Bij bestellingen die zo snel mogelijk opgehaald worden, is wijziging of annulering niet meer mogelijk, aangezien deze bestellingen onmiddellijk in behandeling worden genomen.
- **Retours en niet-opgehaalde bestellingen:**
In overeenstemming met de Belgische wetgeving, zijn retours niet mogelijk voor bederfelijke goederen, zoals voedingswaren.
Niet-opgehaalde bestellingen vallen eveneens onder deze voorwaarden en geven geen recht op terugbetaling, tenzij er tijdig geannuleerd werd.
Indien een bestelling tijdig en correct wordt geannuleerd, wordt het betaalde bedrag binnen 48 uur teruggestort op de door de klant gebruikte betaalrekening.

7. Kortingscodes en klantenkaarten

het online bestelproces kunnen klanten de code van hun klantenkaart invullen, waarmee punten aan hun saldo worden toegevoegd. Echter, gespaarde punten kunnen uitsluitend worden ingewisseld bij bestellingen die fysiek in de winkel worden geplaatst en niet bij bestellingen via de bestelwebsite. Korting op basis van gespaarde punten geldt daarom alleen bij afrekenen in onze fysieke shops en niet voor online bestellingen.

8. Verwerking van persoonsgegevens

Comme Chez Nous verwerkt de persoonsgegevens van klanten uitsluitend voor het verwerken en afhandelen van bestellingen. Het privacy beleid is conform de GDPR-regelgeving en is beschikbaar op de Comme Chez Nous-bestelwebsite.

9. Aansprakelijkheid

- **Aansprakelijkheidsbeperking bij vertragingen:** Hoewel Comme Chez Nous streeft naar stipte beschikbaarheid van bestellingen, kunnen er omstandigheden zijn waardoor bestellingen later dan het opgegeven tijdstip klaar zijn voor afhaling. Comme Chez Nous is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit vertragingen in de afhaalservice.
- **Aansprakelijkheid bij allergenen:** Klanten zijn verantwoordelijk voor het aangeven van eventuele allergenen. Comme Chez Nous is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit het nalaten van de klant om allergeneninformatie te vermelden.
- **Algemene aansprakelijkheidsbeperking:** Comme Chez Nous is niet aansprakelijk voor schade of problemen voortvloeiend uit het niet naleven van de voorgeschreven bestel- of afhaalrichtlijnen door de klant.

10. Wijzigingen van de algemene voorwaarden

Comme Chez Nous behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde aan te passen. De aangepaste voorwaarden worden gepubliceerd op de website en zijn van toepassing op alle bestellingen geplaatst na publicatie.

11. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op deze voorwaarden is Belgisch recht van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken in het arrondissement van de maatschappelijke zetel van Comme Chez Nous.