

Algemene voorwaarden Hopr BV

(laatste aanpassing 20/10/2021)

Artikel 1 - Identiteit van de verkoper

Wij zijn:

Hopr BV

Fazantenstraat 42

3665 As

E-mailadres: hallo@hopr.be

Telefoonnummer: +32 456 41 70 96

Ondernemingsnummer: 0764.512.032

Bankrekeningnummer: BE68 7340 5013 2134

Artikel 2 - Toepasselijkheid & voorwaarden

1. Onze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ons als webwinkelier aan jou als consument.
2. Wij leveren enkel in Hasselt (en deelgemeenten Sint-Lambrechts-Herk, Wimmertingen, Kermt, Spalbeek, Kuringen, Stokrooie, Stevoort), Zonhoven, Diepenbeek, Alken en Sint-Truiden. Volgende postcodes worden dus ondersteund: 3500, 3501, 3510, 3511, 3512, 3520, 3570, 3590 en 3800. Als je een leveringsadres in een andere gemeente opgeeft, kunnen we je bestelling weigeren.
3. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet je minstens 18 jaar oud zijn. Als je geen 18 bent, vragen we je om de bestelling door je ouders of wettelijke voogd te laten plaatsen. Als we merken dat een bestelling geplaatst is door een minderjarige, kunnen we deze bestelling weigeren.
4. Het plaatsen van een bestelling op onze website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden die steeds beschikbaar zijn via de website.
5. Als je online bestelt, bezorgen we je bovendien samen met de bestellingsbevestiging of ten laatste bij de levering een kopie van deze algemene voorwaarden in een formaat dat je kan opslaan of afdrukken. We raden je overigens aan om dit altijd te doen.

Artikel 3 - Ons aanbod en jouw bestelling

1. Als een aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermelden we dit uitdrukkelijk in ons aanbod.
2. We beschrijven altijd zo volledig en nauwkeurig mogelijk wat we je verkopen en hoe het bestelproces zal verlopen. De beschrijving is in elk geval voldoende gedetailleerd om je een goede beoordeling te laten maken. De afbeeldingen op onze website zijn louter illustratief.

3. Om een product aan te kopen, voeg je het product toe aan je winkelmandje. Nadien geef je je contactgegevens en leveringsadres in. Vervolgens kies je de leveringsdatum en een tijdslot. In deze laatste stap krijg je ook nog een overzicht van je bestelling en alle kosten, aanvaard je onze algemene voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop met als bijschrift “bestelling met betalingsverplichting”. Als je deze stappen hebt doorlopen, is je bestelling definitief.

4. De overeenkomst tussen ons is echter pas definitief gesloten zodra we je bestelling bevestigen per mail en zodra we voor je betalingstransactie met krediet- of debetkaarten de goedkeuring door de uitgever van de kaart ontvangen hebben. We aanvaarden momenteel Bancontact en Payconiq. Indien de uitgever van je kaart weigert om in te stemmen met je betaling aan ons, kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering en/of niet-levering van je bestelling. Wij aanvaarden of verwerken geen bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder.

5. Je kunt tot uiterlijk 22u bestellen voor levering de volgende dag. We leveren niet op zon- en feestdagen.

6. Het is niet mogelijk om de bestelling nog te annuleren nadat deze werd geplaatst.

7. Hopr is gerechtigd om je bestelling te annuleren in geval van overmacht, indien het aanbod niet beschikbaar is of indien jouw contactgegevens niet correct of onbereikbaar blijken te zijn. Indien Hopr een bestelling annuleert die reeds betaald is, dan zal Hopr dat bedrag onverwijld overmaken op de rekening waarvan de betaling uitgevoerd werd.

Artikel 4 - Herroepingsrecht

1. Omwille van de bederfelijkheid van de producten die wij verkopen, kun je geen herroepingsrecht uitoefenen voor alle producten met een bepaalde houdbaarheid (zie Artikel VI. 53, 4° Wetboek van Economisch Recht). Meer bepaald gaat het over alle producten uit de volgende categorieën:

- Groenten
- Fruit
- Vlees & gevogelte
- Vis & schaaldieren
- Vegetarisch & vegan
- Traiteur & bereide maaltijden
- Brood, ontbijt & patisserie
- Zuivel & kaas
- Charcuterie
- Babyvoeding

2. Voor alle producten uit de categorieën Dranken, Pasta, rijst & wereldkeuken, Conserven, saus & smaakmakers, Chips & aperitief, Chocolade, koeken & snoep, Dierenvoeding en Huishoudproducten heb je wel het recht om gedurende 14 kalenderdagen na de levering van de producten te beslissen dat je de producten niet wilt houden. Je kan je bestelling dan zonder betaling van een boete en zonder opgave van reden terugsturen (de kosten hiervoor betaal je zelf). Binnen de 14 dagen nadat we je bestelling teruggekregen hebben of je hebt aangegeven

dat je wil afzien van de overeenkomst, betalen we je de volledige aankoopprijs ervan terug met hetzelfde betaalmiddel waarmee je hebt betaald.

3. De directe kosten van het terugzenden van de producten komen dus voor jouw rekening. Je kan je retourpakket retourneren via de post of een koerierdienst. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de producten hebben teruggekregen of tot je hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

4. Tijdens de eerste 14 dagen na de levering verwachten we dat je zorgvuldig omgaat met de bestelling en de verpakking. Als je de producten nog wil kunnen terugsturen zoals hierboven omschreven, mag je ze enkel in die mate uitpakken of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of je het product wenst te behouden. Teruggestuurde producten mogen niet gebruikt zijn. Als je de producten terugstuurt, moet dit indien mogelijk gebeuren samen met de originele verpakking, in de originele staat en verpakking en rekening houdende met onze instructies hieronder.

5. Om je herroepingsrecht snel en correct uit te oefenen, kan je het hieronder vermelde formulier kopiëren, invullen en opsturen naar ons e-mailadres: hallo@hopr.be. Wij zullen je per e-mail een ontvangstbevestiging van jouw herroeping sturen.

“MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

– *Aan:*

***Hopr – online supermarkt
Fazantenstraat 42
3665 As
e-mail: hallo@hopr.be***

– *Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de aankoop van de volgende producten herroep/herroepen (*)*

– *Besteld op (*)/Ontvangen op (*) :*

– *Ordernummer:*

– *Naam/Namen consument(en):*

– *Adres consument(en):*

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

– *Datum*

() Doorhalen wat niet van toepassing is.”*

Artikel 5 - De prijs

1. Tijdens de periode die we in ons aanbod vermelden, wijzigen onze prijzen niet, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.

2. Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten. Bijkomende leveringskosten of andere administratieve kosten worden altijd gemeld voordat je je bestelling definitief plaatst. Je komt dus nooit voor verrassingen te staan.

Artikel 6 - Betaling

1. Wij kunnen enkel betaling via de betaalmodules op onze website aanvaarden. We aanvaarden momenteel Bancontact en Payconiq als betalingsmogelijkheid.

2. Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens versleuteld met SSL technologie over internet verstuurd. Om met SSL te betalen heb je geen speciale software nodig. Je herkent een veilige SSL-verbinding aan het “slotje” in de onderste statusbalk van je browser.

Artikel 7 - Conformiteit en garantie

1. Wij garanderen dat onze producten conform zijn aan je bestelling en voldoen aan de normale verwachtingen die je ervan mag hebben. Wij garanderen je natuurlijk ook dat onze producten voldoen aan alle op het ogenblik van je bestelling bestaande wetten en regels inzake voedselveiligheid.

2. Als wij je in het kader van je bestelling ook goederen leveren die onder de wettelijke garantietermijn van twee jaar vallen, heb je natuurlijk recht op de door de wet voorziene garantie en wordt het geleverde goed binnen de voorwaarden van de wet kosteloos hersteld of vervangen. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heb je de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel ingeval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heb je het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopsovereenkomst te eisen.

3. De wettelijke garantietermijn van 2 jaar kan logischerwijs niet altijd toegepast worden op voeding. Bijgevolg zal deze termijn beperkt worden tot de houdbaarheidsdatum op de verpakking van de voedingsmiddelen.

4. Mocht een product toch uit voorraad zijn, dan kunnen we dit bijgevolg ook niet leveren en zijn we hiervoor geen boete verschuldigd. We nemen dan zo snel mogelijk contact met je op om een alternatief product voor te stellen. Mocht dit product goedkoper zijn, dan betalen we het verschil binnen de 14 kalenderdagen terug. Als we je niet kunnen bereiken of je wenst geen alternatief product, dan zullen we het product/producten, die we niet kunnen leveren, binnen de 14 kalenderdagen terugbetalen met hetzelfde betaalmiddel waarmee je hebt betaald.

Artikel 8 - Levering en uitvoering

1. Na het plaatsen van een bestelling dien je telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor wat betreft de status van de bestelling.

2. Omdat je opteert voor de levering van de bestelling, dien je aanwezig te zijn op het adres dat je aangegeven hebt op het moment dat je de bestelling plaatste.

3. Leveringen gebeuren binnen het tijdslot dat je gekozen hebt op het moment dat je de bestelling plaatste. Er bestaan 3 mogelijke tijdslots: tussen 12u-15u, tussen 15u-18u en tussen 18u-20u.

4. Voor we jouw boodschappen komen leveren, krijg je van ons de avond voordien (na 22u) een mailtje met een uurslot en een track & trace link. Heb je bv. gekozen voor het tijdslot “Tussen 15u – 18u” dan weet je met dat mailtje dat we er tussen bv. 16u – 17u zullen zijn. Via de trace & trace link kan je de status van je levering volgen.

De dag van levering krijg je van ons nog een SMS met dezelfde track & trace link. Vanaf dat moment kan je ons live op kaart volgen.

We leveren gratis als je voor min. €100 bij ons koopt. Maar je kan al bij ons winkelen en laten leveren vanaf €50. De leverkost hangt af van je bestelbedrag:

- tussen €50 – €74,99 = €9,95 leverkost
- tussen €75 – €99,99 = €5,95 leverkost

5. Als wij niet tijdig kunnen leveren, verwittigen wij je altijd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. Als wij dat niet doen, kun je kosteloos afzien van je bestelling. In dat geval betalen wij je onverwijld en uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding terug.

6. Onze leveringen gebeuren steeds op ons risico. Je hoeft je dus geen zorgen te maken om goederen die verloren gaan tijdens de levering. Het risico voor wat betreft de bestelling gaat over op jou nadat de bestelling geleverd is.

7. De totale aansprakelijkheid van Hopr wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs.

Artikel 9 - Overmacht

1. In geval van overmacht zijn wij niet gehouden onze verplichtingen na te komen. In dat geval kunnen wij ofwel onze verplichtingen opschorten voor de duur van de overmacht, ofwel de overeenkomst definitief ontbinden.

2. Overmacht is elke omstandigheid buiten onze wil en controle die de nakoming van onze verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder begrijpen wij onder meer, maar niet limitatief, stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van onze website, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden, beperkende maatregelen opgelegd door de overheid, virussen of ziektegolven of enige andere omstandigheid die het ons redelijkerwijze onmogelijk maakt om je bestelling effectief te bezorgen....

Artikel 10 - Intellectuele eigendom

1. Onze website, logo's, teksten, foto's, namen en in het algemeen al onze communicatie zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die hetzij bij ons, hetzij bij onze toeleveranciers of andere rechthebbenden liggen.

2. Het is verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel. Zo mag je bijvoorbeeld tekeningen, foto's namen, teksten, logo's kleurencombinatie, etc ... niet kopiëren of reproduceren zonder onze voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

Artikel 11 - Klachtenregeling en geschillen

1. We hopen natuurlijk steeds dat al onze klanten 100% tevreden zijn. Als je toch klachten zou hebben over onze diensten, kun je ons contacteren door een e-mail te sturen naar hallo@hopr.be. We doen er alles aan om je klacht binnen de 7 dagen te behandelen.

2. Op alle overeenkomsten die we afsluiten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar het Belgische Wetboek van Economisch Recht.

3. Mochten we er samen toch niet uitkomen, dan kan je als consument terecht bij SafeShops. SafeShops.be zal bemiddelen tussen de consument en de verkoper indien de klacht op het eerste zicht gegrond is. Je kan hen bereiken via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints> of schriftelijk: Kapelsesteenweg 195/1,2180 Ekeren. Of via e-mail: info@SafeShops.be.

4. Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. U kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

5. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan u bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

SIRIUS.LLEGAL
BUSINESS LAW FIRM



SafeShops.be

hopr