

Algemene Voorwaarden XTRA Collect&Go

De Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go (hierna ook: "de Voorwaarden") regelen in de eerste plaats de relatie **tussen de Xtra-klant en Collect&Go**. Door de digitale kanalen van Collect&Go (website, app) te gebruiken, een reservatie en/of bestelling te plaatsen en over te gaan tot de aankoop van artikelen uit het online productaanbod van Colruyt of Bio-Planet via Collect&Go, neemt de Xtra-klant kennis van onderstaande voorwaarden en aanvaardt ook de toepassing daarvan.

Daarnaast regelen de Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go ook de relatie **tussen de Driver en Collect&Go**. Deze Driver neemt kennis van de onderstaande voorwaarden en aanvaardt tijdens het aanmelden via de Collect&Go Drivers-app als Driver ook de toepassing daarvan.

De Algemene voorwaarden Xtra en Algemene Voorwaarden Xtra Digitaal blijven onverminderd van toepassing. Indien de Xtra-klant niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in onderhavige voorwaarden of voormelde Algemene voorwaarden, is een verder gebruik van de diensten van Collect&Go niet meer mogelijk.

Deze voorwaarden behandelen in de eerste plaats enkele algemene bepalingen van toepassing op de dienstverlening vanwege Collect&Go en de verkoop door Colruyt Food Retail NV en Bio-Planet NV van de gereserveerde of bestelde goederen (sectie I). Vervolgens komen enkele specifieke bepalingen aan bod die betrekking hebben op de Reservatie van artikelen gepaard met een afhaling in een afhaalpunt van Collect&Go (sectie II). Daarna komen enkele specifieke bepalingen aan bod die betrekking hebben op een Bestelling van artikelen gepaard met een levering door een Collect&Go-medewerker (sectie III). Tot slot komen in deze voorwaarden de specifieke bepalingen aan bod in geval geopteerd werd voor een Bestelling met levering door een Driver (sectie IV).

Identiteit dienstverlener en beheerder van de Collect&Go Drivers-app

Collect&Go	Colruyt Food Retail NV met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196, BTW-BE-0716.663.615, RPR Brussel
Klantendienst	De Klantendienst van Collect&Go is bereikbaar: ① telefonisch op het nummer +32 (0)2 363 50 05, ② per e-mail via info@collectandgo.be , of ③ per post op het geografische adres van de verkoper.

Identiteit verkoper producten

A) *Online Productaanbod Colruyt Laagste Prijzen*
Colruyt Food Retail NV
met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196,
BTW-BE-0716.663.615, RPR Brussel

B) *Online Productaanbod Bio-Planet*
Bio-Planet NV
met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Victor Demesmaekerstraat 167,
BTW- BE-0472.405.143, RPR Brussel

Definities

XTRA-klant De Xtra-klant is de natuurlijke persoon die een Xtra-account door middel van de daarvoor voorziene identificatiemiddelen aanvraagt of gebruikt. De Xtra-klant is meerderjarig en handelt steeds in de hoedanigheid van consument. Een niet-consument of een minderjarige kan in geen geval Xtra-klant worden of zijn.

Consument Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Werkdag Elke kalenderdag, met uitzondering van zon- en feestdagen.

Collect&Go Drivers App

De app die Collect&Go uitbouwt en beheert als facilitator tussen een Driver en een Klant via de digitale weg waarbij de verzoeken tot levering via "Collect&Go Drivers" van Klanten worden gekoppeld aan Drivers die instaan voor de levering van de door de Klant via Collect&Go bestelde goederen.

Driver De Driver is een meerderjarige natuurlijke persoon die vanuit zijn/haar hoedanigheid als consument via de Collect&Go Drivers App aangeeft bereid te zijn een bestelling voor een Xtra-klant op een bepaalde dag op te halen in een Collect&Go-afhaalpunt en die af te leveren op een afgesproken tijdstip op het door de Klant opgegeven adres in ruil voor een vooraf vastgelegde vergoeding. Een Driver wordt binnen bepaalde regio's vervangen door een Shopper van een partner van Collect&Go.

Professionele Bezorger

De Professionele Bezorger is een partner van Collect&Go, die handelt in opdracht van Collect&Go en in het kader van zijn/haar professionele activiteiten de bestelling van de Klant op een bepaalde dag gaat ophalen in het Collect&Go-afhaalpunt en vervolgens op het door de Xtra-klant gekozen adres levert tegen een vooraf vastgelegde vergoeding. De Professionele Bezorger wordt slechts ingeschakeld om de goederen te leveren indien de levering via "Collect&Go Drivers" (tijdelijk) niet mogelijk is: bijvoorbeeld indien er niet tijdig een Driver zich aanbodt op de Collect&Go Drivers App om de bestelling van de Klant te leveren, indien de Driver geconfronteerd wordt met overmacht, ...

Shopper van een partner van Collect&Go

Een particulier die zich inschreef op het bezorgplatform van een partner van Collect&Go en vervolgens via dit platform goederen wenst te bezorgen aan een Xtra-Klant in particuliere hoedanigheid.

Sectie I - Algemene bepalingen

1. **Collect&Go-service:** Collect&Go biedt de mogelijkheid aan de Xtra-klant om over te gaan tot de reservatie of bestelling van producten uit het online productaanbod van Colruyt Laagste Prijzen enerzijds en het online productaanbod van Bio-Planet anderzijds. Tijdens het reservatie en/of bestelproces wordt aan de Xtra-klant begrijpelijk en transparant duidelijk gemaakt welke producten hij/zij aan zijn winkelwagen kan toevoegen en welke opties voor hem/haar openstaan wat betreft de keuze van afhaalpunt en tijdstip en eventuele mogelijkheden tot levering op een opgegeven adres naar keuze. Het staat Collect&Go geheel vrij haar dienstverlening te organiseren en te bepalen in welke geografische zones zij één dan wel meerdere van haar diensten ter beschikking stelt.

Een Collect&Go-afhaalpunt kan eveneens dienstdoen als afhaalpunt voor producten die door één van de ondernemingen binnen Colruyt Group of een samenwerkende partner worden aangeboden. Collect&Go biedt naast de mogelijkheid om verder ook productinformatie te raadplegen tevens gepersonaliseerde informatie aan ter ondersteuning van de reservatie of bestelling (bijvoorbeeld: suggesties voor de boodschappenlijst, ordenen van resultaten op basis van eerder aankoopgedrag, banners met interessante producten op maat van de klant, enz.).

2. **Aanbod en assortiment:** Het aangeboden assortiment is niet bestemd voor een commercieel of beroepsmatig gebruik. Het assortiment dat beschikbaar wordt gesteld via Collect&Go geldt zolang de voorraad strekt en kan op elk moment door Collect&Go, Colruyt Laagste Prijzen of Bio-Planet worden gewijzigd. Collect&Go bepaalt zo ook geheel vrij of een artikel uit het online productaanbod van Colruyt Laagste Prijzen of Bio-Planet al dan niet kan worden aangeboden op de door de Xtra-klant gekozen locatie, dan wel beschikbaar is voor thuislevering. Afbeeldingen op digitale kanalen van Collect&Go of op eender welke andere drager zijn illustratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet bij het te koop aangeboden artikel horen en/of niet in de aangeduide verkoopprijs zijn inbegrepen. Dergelijke zaken blijken evenwel uit de omschrijving door Collect&Go van het te koop aangeboden artikel. Bij twijfel of mogelijke dubbelzinnige interpretatie, richt de Xtra-klant zich tot de Klantendienst om zich correct te informeren. Collect&Go is niet aansprakelijk voor materiële fouten, kennelijke zet- of drukfouten.

3. **Prijzen van de producten:** Alle prijzen zijn in euro en inclusief btw vermeld.

① **Colruyt Laagste Prijzen** garandeert ook voor haar online productaanbod de laagste prijzen. *Nationaal:* De prijzen worden in dat geval vergeleken met andere Belgische online boodschappendiensten met afhaalpunten overal in België die volgens gelijkwaardige servicevoorwaarden handelen. Indien een lagere prijs bij een dergelijke concurrerende onderneming kan worden vastgesteld, wordt de prijs van het betrokken Colruyt-product uit het online productaanbod van Colruyt Laagste Prijzen aangepast in al onze afhaalpunten. *Regionaal:* De prijzen worden in dat geval vergeleken met andere Belgische online boodschappendiensten met regionale afhaalpunten die volgens gelijkwaardige servicevoorwaarden handelen. Indien een lagere prijs bij een dergelijke concurrerende onderneming kan worden vastgesteld, wordt de prijs van het betrokken Colruyt-product uit het online productaanbod van Colruyt Laagste Prijzen aangepast in de omliggende afhaalpunten. Er kan, gelet op het bovenstaande, een verschil zijn tussen de prijzen van de artikelen uit het online productaanbod van Colruyt Laagste Prijzen enerzijds en het productaanbod van de fysieke Colruyt Laagste Prijzen-winkels anderzijds. Meer informatie omtrent de Laagste Prijzen bij Colruyt Laagste Prijzen is terug te vinden op www.colruyt.be

② De prijs van de producten uit het online productaanbod van **Bio-Planet** kan verschillen van die in een fysieke Bio-Planet-winkel, net zoals er verschillen kunnen optreden tussen de Bio-Planet-winkels onderling omwille van plaatselijke concurrenten.

De prijs van een artikel wordt vastgesteld op het ogenblik dat de Xtra-klant zijn/haar reservatie doorstuurt. Voor een artikel dat later wordt toegevoegd aan een reeds doorgestuurde reservatie (wijziging reservatie) zal de prijs gelden die van toepassing is op het ogenblik waarop de Xtra-klant de reservatie van het toegevoegde artikel doorstuurt. Indien de klant een gewenste hoeveelheid van een bepaald artikel aanpast nadat de reservatie reeds werd verstuurd (wijziging reservatie), zal voor de gehele hoeveelheid van het betrokken artikel eenzelfde eenheidsprijs gelden. Het betreft de eenheidsprijs die van toepassing is op het ogenblik waarop de Xtra-klant de gevraagde wijziging (wijziging hoeveelheid) doorstuurt. Als de prijs van één of meerdere artikelen naar aanleiding van een wijziging verhoogt, zal de Xtra-klant daarvan melding krijgen. Hierbij zal hem/haar de mogelijkheid geboden worden de wijziging niet door te voeren of te bevestigen.

De Xtra-klant geniet voor artikelen uit het online productaanbod van Colruyt Laagste Prijzen en Bio-Planet de promoties en kortingen die geldig zijn op de dag van afhaling volgens de voorgeschreven voorwaarden.

Omdat gewichtsartikelen en het eventueel inleveren van plooiboxes nog van invloed kunnen zijn op de totaalprijs die verschijnt bij reservatie, gaat het steeds om een geschatte totaalprijs die de Xtra-klant te zien krijgt bij het doorsturen van zijn reservatie.

4. **Servicekost en waarborg:** Het te betalen bedrag omvat de verkoopprijs van de geleverde artikelen, vermeerderd met een servicekost. Deze servicekost wordt steeds duidelijk en transparant meegedeeld aan de Xtra-klant voor hij/zij het reservatie- of bestelproces afrondt. Daarnaast betaalt de Xtra-klant ook waarborg per plooi-box. De waarborg krijgt de Xtra-klant terug bij teruggave van de plooi-box.

5. **Bijkomende kosten:** Afhankelijk van de gekozen optie bij levering, zijn bijkomende kosten verschuldigd door de Xtra-klant. Het betreft de leveringskost (de kost voor het effectief leveren van de goederen) of de vergoeding voor de particuliere bezorger (de vergoeding die de Xtra-klant wenst te overhandigen aan de particuliere bezorger voor zijn dienstverlening). Ook deze bijkomende kosten worden steeds duidelijk en transparant meegedeeld aan de Xtra-klant voor hij/zij het reservatie- of bestelproces afrondt.

6. **Digitaal kasticket:** De Xtra-klant ontvangt steeds het kasticket digitaal per e-mail, gericht aan het e-mailadres dat werd gekoppeld aan het Xtra-account van de Xtra-klant die de reservatie of bestelling plaatste. Het digitale ticket is een rechtsgeldig kasticket.

7. **Garantie. Wettelijke garantie:** Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen onmiddellijk te worden meegedeeld aan de verkoper via Collect&Go. Voor verse artikelen en diepvriesartikelen moeten klachten uiterlijk op het ogenblik van de afhaling worden geformuleerd in geval van reservaties, en uiterlijk op het ogenblik van levering in geval van bestellingen met levering op een opgegeven adres. De Xtra-klant geniet de wettelijke garantie van twee jaar vanaf levering voor gebreken aan overstemming, waarbij deze garantietermijn aanvangt bij levering. Deze garantie omvat de herstelling of de vervanging van het gebrekkige goed. Indien evenwel zou blijken dat de herstelling of de vervanging niet mogelijk is, buiten verhouding zou zijn voor Collect&Go of ernstige overlast zou berokkenen aan de Xtra-klant, dan verbindt Collect&Go er zich toe om de Xtra-klant een passende prijsvermindering toe te staan of, bij ernstige niet-conformiteit, de koopovereenkomst te ontbinden en de gehele prijs terug te betalen, mits teruggave van het goed door de Xtra-klant. **Commerciële garantie:** Op sommige artikelen wordt een commerciële garantie verleend. De commerciële garantie laat de wettelijke garantie onverlet. De waarborgtermijn van de commerciële garantie vangt aan samen met de waarborgtermijn van de wettelijke garantie, tenzij anders is bepaald. Gedetailleerde informatie over de commerciële garantie is per artikel terug te vinden op de digitale kanalen van Collect&Go of te verkrijgen via de Klantendienst. **Uitsluitingen:** Niet-conformiteit ontstaan als een gevolg van een ongeluk, een verergering van de toestand door nalatigheid, een valpartij, het gebruik van het artikel in strijd met het doel en de bestemming waarvoor het werd ontworpen, het niet-naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, het doen van aanpassingen of wijzigingen aan het toestel, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud of abnormaal, commercieel, beroepsmatig, foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden gerepareerd aan de hand van de wettelijke of commerciële garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door Collect&Go aangewezen derde. De Xtra-klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing en/of montagehandleiding doornemen. **Fabrieksgarantie:** Naast de wettelijke garantie of de eventuele commerciële garantie van Collect&Go, geldt voor bepaalde artikelen eveneens een Fabrieksgarantie verleend door de producent en meegeleverd in de verpakking. Voor de uitoefening van deze garantie, dient de Xtra-

klant aan de door de fabrikant gestelde voorwaarden te voldoen en zich rechtstreeks te wenden tot de producent.

8. **Overmacht:** In geval van overmacht (zoals extreme weersomstandigheden, ongeval, ...) zal Collect&Go niet aansprakelijk zijn voor het laatsttijdig ter beschikking stellen van reservaties of bestellingen of voor het geheel uitblijven van deze terbeschikkingstelling. Dit kan dan ook geen aanleiding geven tot een recht op schadevergoeding aan de Xtra-klant, Driver, Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go. Collect&Go stelt evenwel alles in het werk om de Xtra-klant en/of Driver, Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go daarover zo spoedig mogelijk te berichten. Hetzelfde geldt voor de Xtra-klant in geval van afwezigheid bij levering aan huis of op tijdstip van afhaling wegens overmacht; en voor de Driver of Professionele Bezorger in geval van laatsttijdigheid of verhindering voor afhaling of levering bij de Xtra-Klant.
9. **Gebruik van de digitale kanalen van Collect&Go:** De Xtra-klant is bekend met de beperkingen en de risico's van het gebruik van internet of enig ander medium waarmee Collect&Go zijn diensten nu en in de toekomst ter beschikking stelt. Ook is de Xtra-klant bekend met de risico's van het digitaal of elektronisch opslaan en overbrengen van informatie. De Xtra-klant aanvaardt dat Collect&Go niet aansprakelijk is voor enig schade door het gebruik van hun digitale kanalen (web, app) of het internet als gevolg van voormelde risico's. Collect&Go kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van websites of apps die via links op hun digitale kanalen beschikbaar zijn. Het loutere feit dat deze links beschikbaar zijn op de digitale kanalen van Collect&Go houdt op geen enkel moment enige goedkeuring, aanvaarding of erkenning in van die andere websites/apps. Bovendien is het de eigen verantwoordelijkheid van de Xtra-klant om te controleren of die websites/apps vrij zijn van virussen en andere programma's of zaken die schadelijk zouden kunnen zijn voor zijn apparatuur.
10. **Intellectuele eigendom:** De teksten, namen en logo's weergegeven op de digitale kanalen van Collect&Go waaronder ook de Collect&Go Drivers-app zijn de exclusieve eigendom van Collect&Go of van de respectievelijke eigenaars van wie Collect&Go een licentie heeft bekomen om ze weer te geven. Deze exclusieve rechten zijn zowel onder nationaal als onder internationaal recht beschermd. Op geen enkel ogenblik verkrijgt de gebruiker daarvan enige licentie op deze beschermde werken, louter en alleen door het gebruik van de digitale kanalen van Collect&Go, hij/zij kan deze teksten, namen en logo's dan ook niet gebruiken zonder de toestemming van de respectievelijke eigenaars. De gebruiker draagt alle intellectuele eigendomsrechten, in de breedst mogelijke betekenis, op reacties, opmerkingen en evaluaties kosteloos aan Collect&Go over. Daartoe heeft Collect&Go het recht om deze reacties bij wijze van testimonials of op andere wijze te gebruiken teneinde reclame te maken voor haar aanbod. Ingeval Collect&Go de naam van een gebruiker wenst te vermelden, zal zij daartoe toestemming vragen.
11. **Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat in de Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevallen door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert. Het feit dat Collect&Go nalaat de strikte toepassing van één of meerdere van de bepalingen van deze Voorwaarden te eisen, kan niet worden beschouwd als een stilzwijgende afstand van de rechten waarover zij beschikt en verhindert niet om later de strikte naleving ervan te eisen. Collect&Go behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende Voorwaarden aan te brengen. Geen enkele reservatie of bestelling kan worden geplaatst dan na kennisname en aanvaarding door de Xtra-klant van onderhavige voorwaarden.
12. **Vragen of klachten:** De Xtra-klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Klantendienst, kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningsdienst aanbiedt. Via www.ombudsmanvoordehandel.be kan de Xtra-klant een elektronisch klachtenformulier versturen. Dit formulier kan ook gedownload worden en per e-mail naar info@ombudsmanvoordehandel.be of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd. Komt er alsnog geen verzoening, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van België en onderworpen worden aan het Belgische recht. Voor Reservaties in het Groothertogdom Luxemburg (enkel voor de webwinkel van Colruyt Food Retail NV), is het Luxemburgse recht van toepassing. Alleen de bevoegde rechtbanken gevestigd op het Luxemburgse grondgebied zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen. Woont de Xtra-klant niet in België, dan kan hij/zij eveneens in eerste instantie bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij/zij voor online aankopen ook bij het Europese Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>) terecht in zijn eigen taal. Geschillen tussen een Driver of Shopper van een partner van Collect&Go enerzijds en een Xtra-klant dienen onderling te worden opgelost. Collect&Go zal bij dergelijke betwistingen geen standpunt innemen.
13. **Privacy en bescherming van persoonsgegevens:** Het gebruik van de in deze Voorwaarden omschreven dienstverlening, vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Xtra-klant. De bescherming van de persoonsgegevens van de Xtra-klant is uitermate belangrijk voor Collect&Go. Collect&Go maakt er dan ook een punt van om deze zo goed als mogelijk te beschermen en bij het gebruik van deze gegevens altijd de rechten van de Xtra-klant te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. Collect&Go verwerkt de persoonsgegevens van de Xtra-klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Xtra. De Privacyverklaring is online te raadplegen, kan worden opgevraagd via de Klantendienst of is op verzoek te verkrijgen in een winkel van de Partners van Xtra. Deze Privacyverklaring kan van tijd tot tijd aangepast worden. De Xtra-klant verbindt zich ertoe de Klantendienst tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde Collect&Go toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.
14. **Taal:** De Nederlandstalige versie van deze Voorwaarden is de enige authentieke versie. Vertalingen opgesteld in een andere taal vormen steeds een modaliteit naar de Xtra-klant toe.

Sectie II - Bijzondere bepalingen van toepassing op Reservaties met afhaling in een afhaalpunt

15. **Reservatieproces:** Een artikel kan uitsluitend worden gereserveerd voor ophaling in de daarvoor voorziene afhaalpunten in België en Luxemburg. Een artikel dat aan de winkelwagen is toegevoegd, is pas gereserveerd wanneer het online reservatieproces is beëindigd. Dat is het geval wanneer de Xtra-klant zijn reservatie doorstuurt aan Collect&Go. Artikelen die slechts in de winkelwagen werden toegevoegd doch niet werden doorgestuurd, kunnen bijgevolg onbeschikbaar worden voor de Xtra-klant zolang de reservatie niet is doorgestuurd. In het reservatieproces wordt duidelijk

gemaakt aan de Xtra-klant wanneer afhaling mogelijk is. Dit in functie van het tijdstip waarop de Xtra-klant beoogt de reservatie door te sturen en in functie van de nog beschikbare capaciteit. Na het finaliseren van de reservatie zal Collect&Go instaan voor het zorgvuldig fysiek verzamelen van de gereserveerde artikelen en ze, binnen het met de Xtra-klant afgesproken tijdstip, beschikbaar stellen voor de Xtra-klant wanneer die (of diens vertegenwoordiger) zich komt aanmelden in het afhaalpunt dat hij/zij bij het finaliseren van zijn reservatie heeft opgegeven.

16. **Annulatie/Wijziging reservatie door de Xtra-klant:** De Xtra-klant kan zijn/haar reservatie na het doorsturen ervan indien wenselijk ook nog wijzigen. Dit kan steeds tot 9 uur 's morgens op de Werkdag voorafgaand aan de ophaaldag. De Xtra-klant ontvangt een e-mail waarin de reservatie, afhaaldatum en afhaallocatie worden bevestigd. In de e-mail is ook een overzicht terug te vinden van de gereserveerde artikelen en een geschat totaalbedrag (zie prijzen). Tot slot vindt de Xtra-klant in de e-mail ook terug tot wanneer hij/zij de reservatie nog kan wijzigen. Herhaaldelijke annulatie door een Xtra-klant van een Reservatie of het louter niet ophalen van gereserveerde goederen kan leiden tot verhaal van de veroorzaakte kosten (verloren gaan van goederen, administratieve kost, verwerkingskosten etc.) op de Xtra-klant. Dit onverminderd de rechten die Collect&Go kan doen gelden op basis van de Algemene voorwaarden Xtra.
17. **Afhalen:** Collect&Go doet al het mogelijke om de door de Xtra-klant gereserveerde artikelen tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare voorraad. Indien de bestelde artikelen niet voorradig zijn, voorziet Collect&Go, in de mate van het mogelijke, op eigen initiatief in een alternatief. De Xtra-klant kan het alternatief artikel bij afhaling nog weigeren. De artikelen van de reservatie blijven beschikbaar tot ten laatste 24 uur na het bij de reservatie overeengekomen afhaalmoment. Na controle in het afhaalpunt kan de Xtra-klant vrij beslissen of hij/zij de reservatie volledig aankoopt, gedeeltelijk of helemaal niet. De koopovereenkomst komt pas tot stand wanneer de Xtra-klant de artikelen afhaalt en aan de kassa van het afhaalpunt betaalt. Omdat de Xtra-klant de artikelen reserveert en pas aankoopt nadat hij/zij ze kon bekijken in het afhaalpunt van de Verkoper, is er geen sprake van een verkoop op afstand en heeft de Xtra-klant bijgevolg geen herroepingsrecht. Collect&Go kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen van bederf of kwaliteitsvermindering of -afwijkingen van de koopwaar in geval van laatsttijdige afhaling. Reservaties die niet worden afgehaald, zonder tijdige kennisgeving, kunnen worden aangerekend.
18. **Betalen:** De Xtra-klant betaalt in geval van een reservatie bij het afhalen van de gereserveerde boodschappen. Betalen kan in een afhaalpunt alleen elektronisch of met de Xtra-betaalfunctie. Cash betalen is niet mogelijk wegens veiligheidsredenen. Ook betalen met een kredietkaart is niet mogelijk.
19. **Weigering reservatie:** Reservaties kunnen geweigerd worden in de volgende, niet limitatief opgesomde, gevallen: ❶ wanneer vermoed wordt dat de reservatie geplaatst werd voor professionele doeleinden of commercieel gebruik. Bij Collect&Go kan geen gebruik gemaakt worden van de Colruyt Professional Plus-kaart vermits alleen consumenten aankopen kunnen verrichten bij Collect&Go. ❷ wanneer een vermoeden bestaat dat de Xtra-klant de intentie heeft om de artikelen zelf door te verkopen. Dit vermoeden kan worden afgeleid uit de vaststelling van een abnormale hoeveelheid gereserveerde artikelen. ❸ Wanneer een ernstig vermoeden bestaat van misbruik of kwade trouw door de Xtra-klant. ❹ Bij overmacht. ❺ In geval van herhaaldelijk niet afhaken van een reservatie. In dat geval behoudt Collect&Go zich eveneens het recht voor het Xtra-account van de Xtra-klant te blokkeren en/of andere maatregelen te nemen teneinde haar rechten te vrijwaren.

Sectie III - Bijzondere bepalingen van toepassing op Bestellingen met levering door een Collect&Go-medewerker

20. **Bestelproces:** Collect&Go zal bij het plaatsen van de bestelling de Xtra-klant informeren over eventuele beperkingen op het vlak van volume en/of gewicht die doen vermoeden dat de bestelling niet is geplaatst in het kader van een redelijke, normaal, particulier en huishoudelijk verbruik. Indien de Xtra-klant ondanks de voornoemde waarschuwing alsnog overgaat tot bestelling, kan Collect&Go naar eigen keuze en inzicht oordelen dat het volume zal worden beperkt of slechts een deel daarvan zal worden ter beschikking gesteld van de Xtra-klant. Collect&Go zal de Xtra-klant hier steeds voorafgaand aan de levering over contacteren. Voor de levering aan huis is vereist dat voor een minimum van 100 euro aan artikelen wordt besteld. Specifieke productgroepen, zoals dranken, kunnen onderhevig zijn aan volumelimieten. Als de maximale limiet wordt overschreden, kan de bestelling niet worden voltooid. Wanneer de Xtra-klant kiest voor de levering aan huis van de door hem gekozen producten, plaatst hij een bestelling met een betalingsverplichting die tot stand komt op het ogenblik dat hij bevestigt dat de artikelen in de winkelwagen bij hem/haar thuis moeten worden geleverd, inclusief de keuze wat betreft de leveringsdatum en het leveringsvenster waarna een orderbevestiging volgt. Hierdoor vindt een verkoop op afstand plaats. [Voor meer info m.b.t. het herroepingsrecht zie verder] In de orderbevestiging ziet de klant zijn bestelling, leveringsdatum en het leveringsadres bevestigd. In de e-mail is ook een overzicht terug te vinden van de bestelde artikelen en een geschat totaalbedrag. Na het finaliseren van de bestelling zal Collect&Go instaan voor het zorgvuldig fysiek verzamelen van de bestelde artikelen en ze, binnen het afgesproken tijdstip met de Xtra-klant, leveren op het door de Xtra-klant opgegeven adres. Een levering op het opgegeven adres kan alleen plaatsvinden wanneer het adres is gelegen in de voor deze dienstverlening in aanmerking komende regio (online te raadplegen of via de Klantendienst).
21. **De levering:** De Xtra-klant geeft aan wanneer hij/zij de bestelling geleverd wil zien (datum) en geeft daarbij ook een tijdsvenster voor levering aan. Leveringen kunnen alleen plaatsvinden van maandag tot en met zaterdag (uitgezonderd feestdagen), afhankelijk van de beschikbare tijdsvensters. Er is slechts één levering per dag per adres mogelijk. Levering op verpand is mogelijk na het aanvinken van deze optie tijdens het bestelproces én mits aanwezigheid van een lift. Collect&Go is gerechtigd de persoon die aanwezig is op het tijdstip van de levering als gevolmachtigd te beschouwen door de Xtra-klant voor de in ontvangstname van de bestelling en de betaling van het saldo. Bier en wijn kunnen niet worden overhandigd aan minderjarigen die de leeftijd van 16 jaar niet hebben bereikt. Overige alcoholische dranken worden enkel overhandigd aan meerderjarigen. Bij twijfel door de medewerkers van Collect&Go over de leeftijd van de klant die de goederen ontvangt, zal de overhandiging van alcoholische dranken worden geweigerd (worden uit de bestelling gehaald), tenzij sluitend op het ogenblik van levering kan worden aangetoond dat de ontvangende persoon de wettelijk vereiste minimumleeftijd heeft verworven.
22. **Leeggoed/plooi-boxen:** Het is de Xtra-klant toegestaan leeggoed en plooi-boxen via de Collect&Go-medewerker terug te bezorgen. Verrekening van deze tegoeden gebeurt onmiddellijk. De Collect&Go-medewerker is evenwel steeds gerechtigd de terugname van deze goederen te weigeren, dit bijvoorbeeld in geval van te grote hoeveelheden, onbeschikbaarheid aan ruimte in het vervoersmiddel dat ter beschikking is van de Collect&Go-medewerker, ...
23. **Betaling:** Bij een bestelling met levering door een Collect&Go-medewerker betaalt de Xtra-klant op het tijdstip van levering. Betaling is mogelijk via: bankkaart (debit en in sommige gevallen ook

credit) of elektronische maaltijdcheques, mobiele betaling, en betaling via de Xtra-betaalfunctie. De Xtra-klant kan gebruik maken van leveranciersbonnetjes of servicekostenbonnetjes bij betaling, alsook van geschenkaankarten uitgegeven door Colruyt Food Retail. Wanneer de Xtra-Klant het saldo niet kan volbrengen (ontoereikend saldo, afwezigheid toegelaten betaalmiddel, ...), zal de bestelling terug meegenomen worden door de Collect&Go medewerker. Alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de bestelde producten kunnen hierbij verhaald worden op de Xtra-Klant.

24. **Afwezigheid bij levering:** Is de Xtra-klant niet aanwezig op het afgesproken tijdstip voor het in ontvangst nemen van de artikelen, dan wordt hij hierover in eerste instantie telefonisch gecontacteerd.

1 Indien de Xtra-klant niet te bereiken is, wordt een bericht nagelaten in de brievenbus en zal de bestelling terug meegenomen worden door de Collect&Go-medewerker. Alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de bestelde artikelen kunnen hierbij verhaald worden op de Xtra-Klant.

2 Indien de Xtra-klant telefonisch bereikbaar is op het ogenblik van de eerste aanbieding van de bestelling en aanvaardt binnen een tijdspanne van 5 minuten aanwezig te kunnen zijn, zal de Collect&Go-medewerker de komst van de Xtra-klant tot maximaal 5 minuten afwachten op het afgesproken adres. Bij laattijdigheid of wanneer de Xtra-klant aangeeft niet binnen een tijdspanne van 5 minuten aanwezig te kunnen zijn, worden de artikelen terug meegenomen door de Collect&Go-medewerker en kunnen alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de bestelde artikelen worden verhaald op de Xtra-klant.

25. **Laattijdigheid/overmacht:** In geval van overmacht (zoals extreme weersomstandigheden, ongeval, ...) zal Collect&Go niet aansprakelijk zijn voor laattijdige levering of het uitblijven van levering. Collect&Go stelt alles in het mogelijke om de Xtra-klant hierover zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen. Hetzelfde geldt voor de Xtra-klant in geval van afwezigheid op het afgesproken tijdstip bij een levering aan huis. Er is slechts sprake van laattijdigheid van levering wanneer het leveringsvenster dat werd afgesproken bij bestelling, niet wordt gerespecteerd.

26. **Weigering bestelling door Collect&Go:** Een bestelling kan geweigerd worden door Collect&Go in de volgende, niet limitatief opgesomde, gevallen: 1 Wanneer vermoed wordt dat de bestelling geplaatst werd voor professionele doeleinden of commercieel gebruik. 2 Wanneer een vermoeden bestaat dat de Xtra-klant de intentie heeft om de artikelen zelf door te verkopen. Dit vermoeden kan worden afgeleid uit de vaststelling van een abnormale hoeveelheid gereserveerde artikelen. 3 Wanneer een ernstig vermoeden bestaat van misbruik of kwade trouw door de Xtra-klant; 4 Bij overmacht; 5 In geval van herhaaldelijke afwezigheid op het afgesproken tijdstip van levering; of een openstaande schuld. In dat geval behoudt Collect&Go zich eveneens het recht voor het Xtra-account van de Xtra-klant te blokkeren en/of andere maatregelen te nemen teneinde haar rechten te vrijwaren.

27. **Annulatie/wijziging bestelling door de Xtra-klant:** De Xtra-klant kan zijn/haar bestelling na het doorsturen ervan indien wenselijk ook nog wijzigen. Een bestelling kan door de Xtra-klant worden gewijzigd tot 9 uur 's morgens op de Werkdag voorafgaand aan de dag van levering. Na deze periode is een annulatie of wijziging niet mogelijk en zal de Xtra-klant instaan voor alle kosten die verbonden waren aan de bestelling met thuislevering.

28. a) **Herroepingsrecht bij bestelling:** Wanneer de Xtra-klant een artikel bestelt en op zijn/haar thuisadres laat leveren, geniet hij/zij een bedenktijd van 14 kalenderdagen nadat het artikel geleverd werd. De termijn van 14 kalenderdagen laat de Xtra-klant toe het gekochte artikel te beoordelen zoals in een winkel. De Xtra-klant kan het gekochte artikel bekijken en inspecteren. Tijdens deze periode moet de Xtra-klant het gekochte artikel met de nodige zorg hanteren. De Xtra-klant mag het goed dan ook slechts in die mate uitpakken voor zover dat noodzakelijk is om het inspectie- en testrecht uit te oefenen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen brengt de Xtra-klant Collect&Go via een ondubbelzinnige verklaring (bv. in een afhaalpunt, per post, telefonisch via de Klantendienst of per e-mail) op de hoogte van zijn/haar herroepingsbeslissing met betrekking tot de aangekochte artikelen. De uitoefening van het herroepingsrecht is eveneens mogelijk aan de hand van het formulier dat ter beschikking wordt gesteld van de Klant. Het gebruik van dit formulier is evenwel niet verplicht. Dit kan ook ten aanzien van de Collect&Go-medewerker gebeuren bij een volgende levering binnen de herroepingstermijn. Dit steeds op vertoon van het aankoopbewijs.

b) **Uitzonderingen:** Voor sommige gevallen is wettelijk bepaald dat niet in een herroepingstermijn moet worden voorzien (artikel VI.53 WER).

Voor volgende artikelen uit het Collect&Go-assortiment geldt het herroepingsrecht onder meer niet:

- 1 Artikelen die snel bederven of over een beperkte houdbaarheid beschikken;
- 2 Artikelen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggestuurd als de verzegeling is verbroken;
- 3 Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling is verbroken.

29. **Terugbezorgen bij herroeping:** De Xtra-klant heeft, te rekenen vanaf de dag volgend op diens beslissing tot herroeping, 14 kalenderdagen de tijd om het artikel terug te bezorgen in een afhaalpunt van Collect&Go of een Colruyt-winkel. Teruggave van een artikel kan eveneens via de Collect&Go-medewerker bij een eerstvolgende levering aan huis door een Collect&Go-medewerker. De kosten verbonden aan het retourneren (transportkosten van Xtra-klant, extra verpakkingsmateriaal, ...) van een artikel bij herroeping zijn voor rekening van de Xtra-klant. Vanwege Collect&Go wordt geen bijzondere kost voor retour aangerekend bij het binnenbrengen/teruggeven van het artikel.

De Xtra-klant stopt het artikel terug in de originele, eventueel reeds geopende, verpakking. De Xtra-klant zorgt ervoor dat, wanneer de originele verpakking na het openmaken bij eerste ontvangst onvoldoende bescherming biedt voor het artikel bij de terugbezorging, hij/zij in een extra verpakking voorziet voor het artikel om schade aan het product te voorkomen tijdens transport. De (delen van de) originele verpakking moet(en) wel steeds worden terugbezorgd.

Collect&Go zal de Xtra-klant vergoeden bij een correcte herroeping, na ontvangst en controle van het artikel. In geval van waardevermindering van het goed ingevolge het onrecht verregaand gebruik dan een test, is Collect&Go gerechtigd een schadevergoeding te eisen van de Xtra-klant.

30. **Annulatie aankoop vervangartikelen:** Collect&Go doet al het mogelijke om de door de Xtra-klant bestelde artikelen tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare voorraad. Indien de bestelde artikelen niet voorradig zijn, voorziet Collect&Go, in de mate van het mogelijke, op eigen initiatief in een alternatief. De Xtra-klant die een bestelling doet, gaat ermee akkoord dat artikelen uit zijn/haar bestelling kunnen worden vervangen zonder zijn/haar expliciete voorafgaande instemming door een gelijkaardig artikel. Deze artikelen worden geacht deel uit te maken van de initieel doorgegeven bestelling van de Klant. In afwijking van het voorgaande laat Collect&Go uitzonderlijk toe dat vervangartikelen waarvan in overeenstemming met artikel VI.53 WER geen herroepingsrecht geldt, wel kunnen worden geschrapt uit de bestelling. De Xtra-klant kan dit recht evenwel alleen uitoefenen op het ogenblik van levering. De Xtra-klant zal het geannuleerde artikel hierbij niet in ontvangst nemen en onmiddellijk terug meegeven met de Collect&Go-medewerker. De Collect&Go-medewerker zal ervoor zorgen dat dit artikel wordt afgetrokken van het te betalen saldo van de bestelling. Het annuleren van gewichtsartikelen is in dit geval slechts mogelijk voor de totale hoeveelheid per artikelnummer en kan niet deels kan plaatsvinden.

Een voorbeeld: De Xtra-klant bestelt 1 kilogram appels type A. Deze soort blijkt niet voorradig waardoor Collect&Go voorziet in 1 kilogram appels type B. Hoewel artikelen die snel bederven (zoals appels) in de regel niet kunnen worden herroepen, voorziet Collect&Go wel in de mogelijkheid dit artikel te annuleren uit de bestelling aangezien de appels van type B vervangartikelen waren. De Xtra-klant kan bij levering beslissen de vervangartikelen te weigeren met dien verstande dat hij/zij alleen het volledige kilogram aan appels kan annuleren. Het is niet mogelijk in dergelijk geval een halve kilogram te weigeren en een halve kilogram appels als aangekocht te behouden.

Section IV - Bijzondere bepalingen van toepassing op Bestellingen met levering via "Collect&Go Drivers" – Levering door een Driver of bij gebrek daaraan door een Professionele bezorger ter diens vervanging.

31. **Aanbod:** Collect&Go bepaalt geheel vrij in welke regio's zij de dienstverlening Collect&Go Drivers ter beschikking stelt. Collect&Go Drivers is een community driven dienst van Collect&Go. Collect&Go biedt enerzijds de mogelijkheid voor een Xtra-Klant om een bestelling op een opgegeven adres geleverd te zien door een particuliere bezorger, een Driver (of bij gebrek daaraan, door een Professionele Bezorger). Anderzijds biedt Collect&Go een Driver de mogelijkheid zich te engageren de bestelling van een Xtra-klant op te halen in een Collect&Go-afhaalpunt en te leveren op het opgegeven adres van de Xtra-klant in ruil voor een vergoeding. Collect&Go faciliteert het verzoek tot levering tussen de Xtra-klant en de Driver via de Collect&Go Drivers-app; faciliteert de betaling door de Xtra-klant van de aangekochte goederen aan de verkoper van de producten; en faciliteert tot slot ook de betaling van de vergoeding voor de dienstverlening van de Driver. Afhankelijk van de regio waarin de Xtra-klant zijn bestelling geleverd wenst te zien door een particuliere bezorger, is het mogelijk dat een Driver wordt vervangen door een Shopper van een partner van Collect&Go, tevens particulier, om de levering uit te voeren. Collect&Go Drivers wordt mogelijk gemaakt via de Collect&Go Drivers-app. Aanmelding op de Collect&Go Drivers-app door de Driver kan zonder Xtra-account. De gegevens om aan te melden moeten stroken met de realiteit en correct worden ingegeven, mogen niet worden doorgegeven aan of worden gebruikt door derden. De Driver draagt de verantwoordelijkheid om het vertrouwelijke en persoonlijke karakter van de gegevens te bewaren en zal instaan voor de eventuele schade die veroorzaakt wordt door niet-naleving hiervan.

32. **Het assortiment:** Collect&Go doet al het mogelijke om de door de Xtra-klant bestelde artikelen tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare voorraad. Indien de bestelde goederen niet voorradig zijn, voorziet Collect&Go, in de mate van het mogelijke, op eigen initiatief in een alternatief.

33. **Bestelproces:** De Xtra-klant kan aangeven dat de levering van zijn/haar Bestelling via Collect&Go Drivers dient te gebeuren, wanneer in de regio waarbinnen het opgegeven leveradres zich bevindt, in deze dienstverlening is voorzien. De Xtra-klant krijgt na omhaling van zijn/haar boodschappen door Collect&Go een e-mail toegestuurd met het kasticket dat het overzicht bevat van zijn/haar bestelling inclusief: 1 het totaal te betalen saldo voor de bestelling, 2 de servicekost verschuldigd aan Collect&Go voor de omhaling, 3 de waarborg per plooiabox en 4 de leveringskost voor de levering.

34. **Servicekost, waarborg plooiabox en kartonnen dozen voor levering:** Een servicekost is verschuldigd door de Xtra-klant aan Collect&Go voor het omhalen van de artikelen in het winkelpunt en het ter beschikking stellen voor de persoon die deze komt ophalen met oog op levering op het adres van de Xtra-klant opgegeven adres. Deze servicekost wordt steeds duidelijk en transparant meegedeeld aan de Xtra-klant tijdens het bestelproces en staat ook vermeld op het kasticket van de Xtra-klant. De goederen worden standaard geleverd in plooiaboxen, tenzij de Xtra-klant bij check-out of door uitdrukkelijke aanvraag verzocht heeft om levering in kartonnen dozen in plaats van plooiaboxen. Afhankelijk van deze keuze is de Xtra-klant ofwel een waarborg per plooiabox, ofwel een bedrag van 1,00 euro per kartonnen doos, die wordt ingezet voor de levering van zijn/haar bestelling via een Driver, Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go verschuldigd. Deze waarborg per plooiabox of verschuldigd bedrag per kartonnen doos wordt afzonderlijk aangerekend, en is niet verrekend in de geschatte totaalprijs van de winkelwagen te zien op de website of in de app, maar is wel te zien op het kasticket. De waarborg krijgt de Xtra-klant terug bij teruggave van de plooiabox aan Collect&Go. De kartonnen dozen kunnen niet worden teruggegeven. De Driver of Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go is verplicht alle Collect&Go-plooiaboxen of kartonnen dozen die werden ingezet voor de levering van de bestelling van de Xtra-klant te overhandigen aan de Klant.

35. **Leveringskost voor de Driver, Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go:** Het totaal te betalen bedrag door de Xtra-klant omvat tot slot ook de vergoeding voor de diensten van de Driver, Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go, met name een vergoeding voor de levering van de bestelde goederen aan de Xtra-klant. De Xtra-klant wordt hierover geïnformeerd tijdens het bestelproces.

36. **Xtra-klant - Bestelling plaatsen:** Om levering via Collect&Go Drivers mogelijk te maken, moet de Klant in een eerste fase een bestelling voltooiën via het digitale kanaal van Collect&Go (website of app). De Klant kiest na het vullen van zijn/haar winkelwagen in de lijst van afhaalpunten op Collect&Go voor een afhaalpunt waar een aanvraag voor levering via "Collect&Go Drivers" beschikbaar is. Een winkelwagen kan maximaal gevuld worden met producten die in een gewone personenwagen kunnen worden vervoerd. Zodra de Klant de maximale capaciteit heeft bereikt, is het niet langer mogelijk om producten aan de winkelmand toe te voegen. Bestellingen die de maximale capaciteit overschrijden, kunnen dan ook niet worden voltooid. De Xtra-klant kiest vervolgens de afhaaldatum en selecteert een afhaalvenster overeenkomstig de aangegeven mogelijkheden (afhankelijk van beschikbaarheid/capaciteit). Hiermee is de bestelling afgerond.

Collect&Go zal vervolgens, afhankelijk van de regio waarvoor de bestelling is bestemd, de bestelling van de Xtra-klant uploaden in de Collect&Go Drivers-app of op het bezorgersplatform van een partner zodat deze zichtbaar wordt voor de Drivers of Shoppers van de partner van Collect&Go. De door de Xtra-klant gekozen afhaaldatum en het geselecteerde afhaalvenster, gelden als afhaaldatum en -venster voor de Driver of Shopper van een partner van Collect&Go. In geval het bezorgplatform van een partner wordt ingeschakeld, is het de partner die het platform beheert en ervoor zorgt dat de Shopper van een partner van Collect&Go de bestelling van de Xtra-klant komt ophalen in het aangegeven Collect&Go afhaalpunt binnen het opgegeven tijdsvenster naar wens van de Xtra-klant, om het vervolgens aan de Xtra-klant te bezorgen. Wanneer de Xtra-klant opteert voor een bestelling met levering door een Driver of Shopper van een partner van Collect&Go, komt een betalingsverplichting tot stand op het ogenblik dat Collect&Go bevestigt de leveringsaanvraag goed te hebben ontvangen en verwerkt. Dit is op het ogenblik dat het verzoek tot levering door Collect&Go werd opgeladen in de Collect&Go Drivers-app, dan wel het bezorgersplatform van een partner.

Bij het uitblijven van een bevestiging door Collect&Go van de leveringsaanvraag, wordt de aanvraag tot bestelling omgezet in een reservatie en zijn verder de artikelen uit sectie II van toepassing waardoor de Klant gehouden is zijn/haar reservatie op te halen op het gekozen afhaaltijdstip.

37. **Collect&Go – Omhalen boodschappen en beschikbaar stellen voor afhaling:** Collect&Go doet al het mogelijke om de door de Xtra-klant bestelde artikelen tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare stock. Indien de bestelde goederen niet voorradig zijn, voorziet Collect&Go, in de mate

van het mogelijke, op eigen initiatief in een alternatief. De Xtra-klant die een bestelling doet, gaat ermee akkoord dat artikelen uit zijn/haar bestelling kunnen worden vervangen door een gelijkwaardig product door Collect&Go zonder zijn/haar expliciete voorafgaande instemming. Dit kan gaan om een gelijkwaardig product qua omvang, kwaliteit, eigenschappen, land van herkomst, enz. Deze artikelen worden geacht deel uit te maken van de initieel doorgegeven bestelling van de Xtra-klant. Wanneer de Xtra-klant een eigenschap niet vervuld ziet door het vervangende product, neemt hij/zij contact op met de Klantendienst.

Collect&Go zal ook instaan voor het faciliteren van een contact met een Driver en het beschikbaar stellen van de bestelling voor afhaling door de Driver of de Shopper van een partner van Collect&Go wanneer die zich komt aanmelden in het afhaalpunt. In geval van inzet van een Shopper van een partner van Collect&Go, wordt het contact tussen de Xtra-klant en de Shopper gefaciliteerd door de partner van Collect&Go.

Collect&Go kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen van bederf of kwaliteitsvermindering of -afwijkingen van de koopwaar na de afhaling door de Driver of Shopper van een partner van Collect&Go of in geval van laattijdige afhaling door de Driver of Shopper van een partner van Collect&Go.

Mogelijk wordt geen Driver bereid gevonden de bestelling op het gewenste tijdstip (dag/uur) te leveren bij de Xtra-klant. In dat geval zal Collect&Go contact opnemen met de Xtra-klant om een oplossing uit te werken, en desnoods de levering laten uitvoeren door een Professionele Bezorger, handelend in opdracht van Collect&Go. In geval geen Shopper van een partner van Collect&Go wordt gevonden zal de partner van Collect&Go contact opnemen met de Xtra-klant om een oplossing uit te werken.

De Xtra-klant gaat akkoord dat in eerste instantie steeds zal worden getracht een Driver in te schakelen, doch dat mogelijk een Professionele Bezorger moet worden ingeschakeld om de boodschappen tijdig op het afgesproken leveringsmoment te bezorgen.

38. **Aanmelden als Driver bij de Collect&Go Drivers-app en ophalen van een bestelling als Driver:** De Driver die in eigen naam en voor eigen rekening een levering wenst uit te voeren in het kader van "Collect&Go Drivers", dient hiervoor de Collect&Go Drivers-app te downloaden via Google Play of de App Store. Na aanmelding in de Collect&Go Drivers-app heeft de Driver via een kaart zicht op alle openstaande te leveren bestellingen en toegang tot de informatie die noodzakelijk is om de levering uit te voeren. De Driver kan maximaal vier leveringen per aanmelding selecteren. Wanneer de Driver een levering heeft geselecteerd, verbindt hij/zij zich ertoe om deze bestelling op de afgesproken dag en binnen het afgesproken ophaalvenster in het betrokken Collect&Go-afhaalpunt op te halen, en binnen het afgesproken levervenster bij de Xtra-klant op het opgegeven adres af te leveren. De Driver staat zelf in voor het afhalen van de bestelling in het afhaalpunt.

De Driver kan steeds via de Collect&Go Drivers-app een overzicht raadplegen van de aanvaarde opdrachten inclusief wanneer en in welk afhaalpunt de bestelling van de Xtra-klant moet worden opgehaald.

Wanneer de Driver zich aanmeldt in het afhaalpunt, ontvangt hij/zij na identificatie via de Collect&Go Drivers-app, de bestelling van de Xtra-klant waarvoor hij/zij zich via de Collect&Go Drivers-app van Collect&Go engageerde. Alle nodige informatie voor de levering kan hij/zij in de Collect&Go Drivers-app terugvinden.

Van de Driver wordt verwacht dat hij/zij zijn/haar dienstverlening als een zorgvuldig huisvader uitvoert met alle nodige zorgen voor de producten van de Xtra-klant. Dit vanaf de afhaling in het afhaalpunt tot en met het tijdstip van levering bij de Xtra-klant.

De Driver haalt de bestelling af en levert die op het door de Xtra-klant opgegeven adres geheel onder zijn/haar eigen verantwoordelijkheid en met inzet van zijn/haar eigen (verkeers-)middelen. Komt de Driver zich niet aanmelden voor de afhaling van de bestelling nadat die door hem/haar werd aanvaard via de Collect&Go Drivers-app, dan kan Collect&Go elke toekomstige aanmelding door deze Driver op de Collect&Go Drivers-app verhinderen.

Collect&Go zoekt in geval dat de Driver zich niet heeft aangemeld voor afhaling naar een alternatieve oplossing die wordt besproken met de Xtra-klant. Mogelijk wordt in dat geval de bestelling later geleverd dan oorspronkelijk afgesproken. Collect&Go zal hiervoor niet aansprakelijk zijn.

Wil een particulier een bezorger worden voor regio's waarin Collect&Go niet zelf, maar wel haar partner actief is, dan vindt de aanmelding plaats bij de partner als Shopper onder de voorwaarden opgelegd door die partner. De partner communiceert verder als enige met de Shopper om duidelijk te maken hoe de leveringen overeenkomstig de toepasselijke charters en voorwaarden moeten gebeuren en faciliteert ook het contact tussen de Shopper en de Xtra-klant van Collect&Go.

39. **Levering door de Driver of Professionele Bezorger als diens mogelijke vervanger:** De Driver verbindt er zich tegenover de Xtra-klant toe om de bestelling te leveren op het opgegeven adres van de Xtra-klant tijdens het opgegeven tijdslot. De Driver is gehouden de volledige bestelling te overhandigen aan de Xtra-klant in persoon of diens meerderjarige vertegenwoordiger. Een kasticket wordt steeds digitaal bezorgd aan de Xtra-klant. De levering gebeurt in principe buiten op de dorpel voor de voordeur van de Xtra-klant (de Driver gaat niet binnen bij de Klant, een levering op verdiep is evenmin mogelijk), tenzij een Driver hiermee zou instemmen.

De Driver of Professionele Bezorger ter diens vervanging, maar ook de Shopper van een partner van Collect&Go, is gerechtigd de persoon die aanwezig is op het tijdstip van de levering als gevolmachtigd te beschouwen door de Xtra-klant voor de in ontvangstname van de bestelling.

Collect&Go adviseert de Xtra-klant om zijn/haar aankopen bij levering onmiddellijk te controleren. Wanneer goederen beschadigd blijken, spreekt de Xtra-klant de Driver (of Professionele Bezorger) of Shopper van een partner van Collect&Go hierover aan.

Wanneer een Driver of Shopper van een partner van Collect&Go instond voor de levering, draagt Collect&Go geen enkele aansprakelijkheid van welke aard ook voor mogelijke ongevallen of schade berokkend door de Driver; de Shopper van een partner van Collect&Go en/of de Xtra-klant of schade aan de geleverde goederen veroorzaakt tijdens het transport en de levering van de goederen.

Wanneer een Professionele Bezorger instond voor de levering, neemt de Xtra-klant contact op met Collect&Go. De Xtra-klant richt zich voor vragen die in het bijzonder betrekking hebben op de eigenschappen/kwaliteit van de aangekochte producten (bv. verborgen gebreken) steeds tot de Verkoop.

Bij het uitblijven van een levering bij de Xtra-klant door de Driver of Professionele Bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go kan de Xtra-klant contact opnemen met Collect&Go. Ingeval de levering door een Driver zou gebeuren, zal Collect&Go of de Verkoop zich richten tot de betrokken Driver voor integrale betaling van de meegenomen goederen, onverminderd het recht van Collect&Go om een bijkomende schadevergoeding te vorderen.

a) Xtra-klant is afwezig / verhinderd voor ontvangst: Indien de Xtra-klant niet op het afgesproken tijdstip aanwezig is of kan zijn om de bestelling in ontvangst te nemen, laat hij/zij dat onmiddellijk aan Collect&Go weten.

De Driver of Professionele Bezorger brengt bij afwezigheid van de Xtra-klant, de bestelling terug naar het afhaalpunt waar hij/zij de bestelling ging afhalen. Dit doet hij/zij zo spoedig mogelijk en ten laatste op de dag volgend op de dag van de niet-volttooide levering. Is het afhaalpunt gesloten, dan brengt de Driver of Professionele Bezorger de producten ten laatste terug op de eerstvolgende dag waarop de afhaalpunt terug is geopend. Indien de Driver nalaat de goederen binnen voormelde periode terug naar het afhaalpunt te brengen, zal Collect&Go gerechtigd zijn het saldo van het betrokken kasticket te vorderen (bestelling Klant inclusief servicekost) van de Driver. Hij/zij wordt in dat geval beschouwd als de koper van de goederen die de Xtra-klant had besteld.

De Xtra-klant blijft de vergoeding verschuldigd voor de dienstverlening van de Driver of Professionele Bezorger. Daarnaast wordt de Xtra-klant ook een forfaitaire schadevergoeding van 25 euro aangerekend wegens afwezigheid bij levering van de aangekochte goederen.

De Xtra-klant zal voor het voldoen van de betaling van de forfaitaire schadevergoeding aan de Verkoop en de betaling van de vergoeding aan de Driver of Professionele Bezorger een aanmaning van Collect&Go ontvangen. Hij/zij dient deze betaling te volbrengen volgens de hem meegedeelde instructies en binnen de opgelegde betaaltermijn.

Bij herhaaldelijke vaststelling van een verhinderde of uitgebleven ontvangst, kan Collect&Go het Xtra-account van de Xtra-klant blokkeren.

In geval van levering door een Shopper van een partner van Collect&Go, zijn de tegenwerpelijke gemaakte charters en voorwaarden van de partner van toepassing. Collect&Go kan, indien vaststaat dat de Xtra-klant afwezig was of verhinderd door ontvangst, terwijl de Shopper van een partner van Collect&Go zich tijdig aanbod op het adres, een forfaitaire vergoeding aanrekenen van 25 euro aan de Xtra-klant.

b) Driver is na afhaling verhinderd voor levering: De Driver verbindt zich ertoe contact op te nemen met de Xtra-klant indien hij/zij na afhaling van een bestelling wordt verhinderd de levering tot een goed einde te brengen. De Xtra-klant en Driver trachten een nieuw moment van levering overeen te komen.

De Driver informeert Collect&Go wanneer er geen ander levermoment met de Xtra-klant kon worden overeengekomen. De Driver zal in dat geval gehouden zijn het saldo van het kasticket van de bestelling, inclusief de servicekost voor Collect&Go, van de Xtra-klant zelf te voldoen. De Driver zal hiertoe aangemaand worden door Collect&Go en moet de betaling voldoen volgens de hem/haar meegedeelde instructies en binnen de opgelegde betaaltermijn.

De Xtra-klant zal geen vergoeding aan de Driver verschuldigd zijn. Bij herhaaldelijke vaststelling van een verhinderde of uitgebleven levering, kan Collect&Go het account van de Driver op de Collect&Go Drivers-app blokkeren.

In geval van levering door een Shopper van een Partner van Collect&Go, zijn de tegenwerpelijke gemaakte charters en voorwaarden van toepassing.

40. **Betaling:** De betalingen voor de aangekochte goederen aan de Verkoop, de servicekosten aan Collect&Go en de levering door de Driver of Professionele bezorger of Shopper van een partner van Collect&Go, worden allen gefaciliteerd door Collect&Go. Wat betreft de betaling door de Klant voor de Shopper van een partner van Collect&Go, neemt Collect&Go de vergoeding in ontvangst om aan de partner te bezorgen, waarna de partner de betaling aan de Shopper via haar platform faciliteert. De betaling gebeurt overeenkomstig de instructies die de Xtra-klant ontvangt per e-mail. In geen geval mag een openstaande vordering op een andere wijze worden voldaan (niet cash, niet via een andere betaal-app). Een betaling kan enkel bevrijdend gebeuren via Collect&Go of, per uitzondering, volgens de instructies van Collect&Go of de Verkoop na aanmaning ingevolge een openstaande vordering.

Een Xtra-klant kan bij de betaling geen gebruik maken van kortingsbonnen, vouchers, en dergelijke. Bij het uitblijven van de betaling van een bestelling is Collect&Go gerechtigd maatregelen te nemen zoals: het onmogelijk maken een nieuwe bestelling (of reservatie) aan te maken. Aangezien de Xtra-klant handelt als Consument, is het niet mogelijk een factuur te laten opmaken voor de gedane aankopen. Het kasticket geldt als aankoopbewijs. Een betalingsbewijs kan op verzoek worden verkregen.

41. **Ontvangst van vergoeding door de Driver:** De Driver heeft recht op een vergoeding vanwege de Xtra-klant voor de leveringsdienst die hij tot een goed einde bracht. Uiterlijk 14 kalenderdagen na het correct afleveren van een bestelling bij een Xtra-klant, zal de Driver via Collect&Go de vergoeding die hem/haar toekomt overgemaakt zien op de rekening horend bij het rekeningnummer dat hij/zij ingaf bij aanmelding op de Collect&Go Drivers-app. Dit evenwel na aftrek van een wettelijk verplichte bedrijfsvoorheffing ten belope van 10,7% van het bedrag van de vergoeding die de Xtra-klant aan de Driver toekende. Het is de verantwoordelijkheid van de Driver om tijdig een correct nummer, een correctie of wijziging aan zijn/haar rekeningnummer door te geven aan Collect&Go via de Collect&Go Drivers-app opdat de vergoeding correct zou kunnen worden overgemaakt.
42. **Contact tussen Klant en Driver:** Eenmaal Collect&Go een Driver heeft gevonden binnen de community die bereid is de boodschappen van de Xtra-klant af te halen en te leveren, kan de Driver rechtstreeks contact opnemen met de Xtra-klant om verdere afspraken te maken en noodzakelijke informatie te delen in het kader van een vlote dienstverlening. De eventuele kosten verbonden aan het gebruikte communicatiekanaal (opbellen, sms, internetverbinding, ...) zijn ten laste van de Xtra-klant en Driver, elk overeenkomstig hun eigen handelingen en verbruik.

Wanneer de levering plaatsvindt door een Shopper van een partner van Collect&Go, faciliteert de partner het contact tussen de Shopper en de Xtra-klant en bericht de partner de Xtra-klant over de stand van zaken van de via Collect&Go aangevraagde levering door een particuliere bezorger.

43. **Leeggoed, plooiboxes en verpakkingsmateriaal:** Leeggoed, plooiboxes en verpakkingsmateriaal kunnen door de Xtra-Klant niet worden meegegeven met de Driver, Professionele Bezorger of Shopper.

44. **Weigering bestelling door Collect&Go:** Een bestelling van een Xtra-klant kan geweigerd worden door Collect&Go in de volgende, niet limitatief opgesomde, gevallen: **1** Wanneer vermoed wordt dat de bestelling geplaatst werd voor professionele doeleinden of commercieel gebruik. In dit geval wordt ook de bestelling van de Xtra-klant geannuleerd; **2** Wanneer een vermoeden bestaat dat de Xtra-klant de intentie heeft om de artikelen zelf door te verkopen. Dit vermoeden kan worden ageleed uit de vaststelling van een abnormale hoeveelheid bestelde artikelen. In dit geval wordt ook de bestelling van de Xtra-klant geannuleerd; **3** Wanneer een ernstig vermoeden bestaat van misbruik of kwade trouw door de Xtra-klant, al dan niet in samenwerking met een Driver, Professionele Bezorger of Shopper. In dit geval wordt ook de bestelling van de Xtra-klant geannuleerd; **4** Bij overmacht. In dit geval wordt ook de bestelling van de Xtra-klant geannuleerd; **5** In geval van herhaaldelijke afwezigheid op het afgesproken tijdstip van levering; of een openstaande schuld. In dit geval wordt ook de bestelling van de Xtra-klant geannuleerd; **6** Collect&Go kan naar eigen inzicht bij extreem grote volumes (niet passend in een gewone personenwagen) of zware orders die doen vermoeden dat de bestelling niet is geplaatst in het kader van een redelijk, normaal particulier huishoudelijk verbruik (1) een bestelling weigeren of (2) oordelen dat het volume zal worden beperkt of slechts een deel daarvan zal worden ter beschikking gesteld van de Xtra-klant. Collect&Go zal de Xtra-klant hier steeds voorafgaand aan de levering over contacteren. Collect&Go kan ook oordelen dat de bestelling van de Xtra-klant in dit geval geheel wordt geannuleerd; **7** Wanneer het Xtra-adres van de Xtra-klant buiten de regio ligt waarbinnen "Collect&Go Drivers" wordt aangeboden. In dit geval wordt de reservatie van de Xtra-klant evenwel behouden en is het aan de Klant om die af te halen overeenkomstig de specifieke bepalingen m.b.t. reservaties zoals voorgeschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Bovendien behoudt Collect&Go zich in alle bovenvermelde gevallen eveneens het recht voor om het Xtra-account van de Xtra-klant te laten blokkeren en/of andere maatregelen te nemen teneinde haar rechten en/of die van de Driver, Professionele Bezorger of Shopper te vrijwaren. Ook het account van de Driver kan de worden geweerd van de Collect&Go Drivers-app wanneer een vermoeden van misbruik bestaat.

45. Herroepingsrecht: Na levering van de artikelen geldt een herroepingsrecht zoals beschreven in de artikelen 30 en 31 van voorliggende voorwaarden. Teruggave van de artikelen kan niet gebeuren via de Driver, Professionele Bezorger of Shopper van de partner van Collect&Go
46. Algemene bepalingen en aansprakelijkheid: Xtra-klanten en Drivers zullen steeds zorgvuldig, omzichtig en respectvol handelen; alsook het imago van Collect&Go of de Verkoper niet schaden. De Xtra-klanten en Drivers verbinden zich ertoe om steeds alle handelingen en verrichtingen in het kader van "Collect&Go Drivers" nauwkeurig overeenkomstig de instructies uit te voeren en bij te houden zodat elke partij over de meest up-to-date en accurate informatie beschikt en het proces probleemloos kan verlopen. De instructies kunnen zowel op de website, in de app, of per e-mail verschijnen als worden meegedeeld door een Collect&Go-medewerker. Ingevolge het niet-naleven van een instructie zal de mogelijke schade die daaruit voortvloeit worden verhaald op diegene die de instructie had moeten nakomen, dan wel de persoon die voor hem is opgetreden. Collect&Go verbindt zich in geen enkel opzicht tegenover een Driver tot het aanbieden van een minimaal aantal op te halen en te leveren bestellingen.
- Collect&Go verwerkt enkel de gegevens die de Xtra-Klanten en Drivers ingeven zonder daarvan de juistheid, volledigheid of toepasselijkheid na te gaan. De Xtra-klant en Driver vrijwaart Collect&Go en stelt haar schadeloos voor alle schade, aansprakelijkheid en/of kosten voortvloeiende uit het onrechtmatig gebruik van "Collect&Go Drivers", het ingeven van onjuiste of onvolledige informatie of het op een andere manier schenden van de Voorwaarden.
47. Stopzetting/blokking account
- (a) *De Xtra-klant of Driver* heeft te allen tijde het recht om zijn/haar account als Xtra-klant of Driver, dan wel beide accounts stop te zetten; en/of de Collect&Go-app/Collect&Go Drivers-app te verwijderen met onmiddellijke ingang, zonder enige kosten verschuldigd te zijn.
- (b) *Collect&Go* behoudt zich het recht voor om, op elk ogenblik en voor om het even welke reden, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, mits een opzeggingstermijn van 7 kalenderdagen, "Collect&Go Drivers" stop te zetten en de toegang en een verder gebruik niet langer mogelijk te maken.
- Collect&Go heeft te allen tijde het recht om de werking van een Xtra-klant- en/of Drivers-account met onmiddellijke ingang stop te zetten zonder voorafgaande kennisgeving wanneer, bijvoorbeeld, sprake is van (een vermoeden van) misbruik, frauduleus handelen of ander ongeoorloofd gebruik van het account, dan wel het zich niet gedragen overeenkomstig wat kan worden verwacht van een zorgvuldige huisvader. De onmiddellijke blokkering van een account kan eveneens wanneer Collect&Go het nuttig acht voor de veiligheid van haar systemen, de vrijwaring van haar financiële belangen of die van de Verkopers, alsook wanneer de veiligheid van (één van) haar gebruikers in het gedrang komt, dan wel schade kan worden berokkend aan (één van) haar gebruikers.
48. Privacy en bescherming van persoonsgegevens: Het gebruik van "Collect&Go Drivers", vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Xtra-klanten en Drivers. De bescherming van de persoonsgegevens is uitermate belangrijk voor Collect&Go. Collect&Go maakt er dan ook een punt van om deze zo goed als mogelijk te beschermen en bij het gebruik van deze gegevens altijd de rechten van de Xtra-klant en Driver te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. Collect&Go verwerkt de persoonsgegevens van de Xtra-klanten en Drivers voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Collect&Go Drivers. De Privacyverklaring Collect&Go Drivers is online te raadplegen op de website van Collect&Go. Deze Privacyverklaring kan van tijd tot tijd aangepast worden. De Xtra-klant en Driver verbindt zich ertoe Collect&Go tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn/haar gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde Collect&Go toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

v0202402010

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

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

Aan Collect&Go
Colruyt Food Retail NV
Edingensesteenweg 196, 1500
HALLE BTW-BE-0716.663.615, RPR Brussel
02/363 50 05, info@collectandgo.be

Ik deel u hierbij mede dat ik de overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen herroep

.....
.....
.....
.....
.....

Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

Naam:.....

.....

Adres:.....

.....

[Handtekening](#)

Datum/...../.....

.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is