

Conditions Générales

1. Qui sommes-nous ?

Foodbag est un produit de Smartmat S.A.

Nos coordonnées sont les suivantes :

Dok Noord 6

9000 Gand

09 298 05 10

foodlover@foodbag.be

TVA BE 0841.142.626

BCE 0841.142.626

Dans les conditions générales ci-dessous, et pour faciliter la lecture, notre société est désignée par les termes « **nous** », « **notre** », « **nos** » ou toute autre expression similaire.

1.1 Avant de passer une commande ou de souscrire un abonnement, notre client (ci-après désigné « **vous** », « **votre** », « **vos** » ou toute autre expression similaire) doit déclarer avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales. Ce faisant, vous acceptez expressément que le fait que cocher une case équivaut à votre consentement éclairé, spécifique, libre et entier, au même titre qu'une signature, pour accepter des documents contractuels.

1.2 Si vous ne comprenez pas tout ou partie des présentes conditions générales et/ou si vous n'approuvez pas une ou plusieurs de leurs dispositions, veuillez ne pas les accepter. Dans ce cas, vous pouvez toujours nous contacter aux coordonnées ci-dessus.

1.3 Dans tous les cas, nous vous recommandons de conserver une copie de ces conditions pour vos archives.

2. Généralités

2.1 Les plateformes par le biais desquelles nous proposons nos services et produits, telles que notre site web et notre application (que nous dénommons conjointement « **notre plateforme** » dans la suite du document), vous permettent de passer des commandes où vous pouvez choisir parmi une variété de plats dont les ingrédients sont livrés à votre domicile. Vous pouvez opter pour des commandes uniques ou pour un abonnement basé sur une livraison hebdomadaire ou bimensuelle. Vous avez toujours la possibilité de modifier ou d'annuler votre commande ou votre abonnement conformément aux dispositions de l'article 5 des présentes conditions générales.

2.2 Les commandes (relevant d'un abonnement ou non) peuvent être passées en quelques étapes simples :

Découvrez nos plats et laissez-vous tenter par nos délicieuses recettes.

Choisissez le nombre de personnes et sélectionnez les plats qui vous font envie (avec un abonnement, nous vous surprendrons avec des plats que vous pouvez néanmoins personnaliser).

Ajoutez les extras éventuels que nous vous proposons pour compléter le repas.

Indiquez vos renseignements personnels et votre adresse de livraison et lisez les conditions contractuelles avant de donner votre accord en cochant la case (dans le cas d'un abonnement, celles-ci ont été préalablement acceptées).

Vérifiez soigneusement le récapitulatif de votre commande. Si les données sont correctes, rendez-vous sur la page de paiement pour finaliser la commande.

Une fois le paiement effectué, un récapitulatif de votre commande arrive dans votre boîte de réception.

Vous pouvez à tout moment revenir aux étapes précédentes et corriger les erreurs de saisie pendant le processus de commande.

2.3 Les prix des différents produits sont indiqués sur notre plateforme, frais et taxes inclus dans tous les cas. Nous livrons la commande selon les données que vous avez saisies sur notre plateforme. Vous en recevez toujours une confirmation par e-mail. Nous ne pouvons être tenus responsables des livraisons qui ne peuvent pas être effectuées en raison d'informations incorrectes.

2.4 Nous nous réservons le droit de modifier, d'élargir ou d'adapter le prix et le contenu des différents produits proposés. Si vous vous opposez aux modifications (concernant par exemple le prix), vous avez toujours la possibilité de suspendre/résilier l'abonnement conformément à l'article 5. Nous tenons également à souligner que nous sommes en droit de fournir une alternative équivalente en cas d'indisponibilité impromptue de certains ingrédients imputable à des raisons particulières. Bien évidemment, nous nous efforçons d'éviter ces cas de figure dans la mesure du possible. Nous vous informons bien entendu de toutes les modifications visées dans le présent article, à moins qu'elles ne soient déjà connues au moment où vous passez votre commande.

2.5 Nos produits et services sont destinés à un usage personnel et non à la revente.

2.6 Nous n'autorisons que les personnes suivantes à passer une commande ou à souscrire un abonnement :

- les personnes âgées d'au moins 18 ans ; et
- si vous vous inscrivez au nom d'une personne morale, les personnes qui garantissent être mandatées par cette personne morale pour la représenter légalement.

2.7 Si vous ne répondez pas aux critères énoncés à l'article 2.6, vous ne pouvez pas commander nos produits. Toute tentative réussie de contournement de cette règle entraînera la résiliation immédiate de toute commande passée et/ou de tout abonnement souscrit auprès de nous. En outre, dans le cas d'une telle tentative (qu'elle soit réussie ou non), nous nous réservons tous nos droits légaux (y compris le droit de réclamer des dommages et intérêts et de vous empêcher de continuer à utiliser notre plateforme).

3. Prix

3.1 Les prix des différents produits sont indiqués sur notre plateforme. Le prix comprend tous les coûts, tels que la planification, la sélection, la collecte, l'emballage et la livraison des ingrédients à votre domicile ou à un point de retrait. Le prix comprend toujours les taxes applicables.

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

3.3 Les modes de paiement que nous acceptons sont clairement indiqués sur le site web, et nous pouvons occasionnellement les modifier.

3.4 Les créances en notre faveur qui résultent du placement de commandes uniques ou de commandes relevant d'un abonnement sont immédiatement exigibles.

3.5 Nous pouvons également mettre en place un ou plusieurs programmes de fidélité permettant à nos clients (ou à certaines catégories de clients) de bénéficier de remises, de points ou d'autres avantages. Les conditions d'un tel programme de fidélité (et l'obtention des avantages qui y sont associés) sont toujours clairement énoncées et peuvent être consultées sur notre plateforme. Pour pouvoir bénéficier du programme de fidélité, vous devez en permanence respecter ses conditions. En cas de non-respect, nous nous réservons le droit de vous exclure du programme de fidélité. Vous pouvez bien sûr nous contacter à tout moment si vous avez des questions concernant le programme de fidélité.

4. Fréquence de livraison

Vous pouvez choisir entre des commandes uniques ou des livraisons à la fréquence fixe (hebdomadaire ou bimensuelle). Vous avez en permanence la possibilité de modifier votre abonnement. Nous vous renvoyons à ce sujet à l'article 5 des présentes conditions générales.

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

5.1 Nous faisons en sorte de rendre l'interruption ou l'annulation d'une commande ou de votre abonnement aussi aisée que possible. Dans ce cadre, vous devez faire la distinction entre votre commande, d'une part, et un abonnement en cours, d'autre part.

5.2 En ce qui concerne les commandes, nous travaillons avec des produits alimentaires frais que nous livrons à votre domicile ou que vous pouvez retirer dans un point de retrait. Bien entendu, ces produits ont une durée de conservation limitée et peuvent se gâter rapidement. Par conséquent, vous ne disposez pas, en principe, d'un droit de rétractation en vertu du droit des consommateurs en vigueur en Belgique. Néanmoins, vous pouvez toujours annuler votre commande (commande unique ou dans le cadre d'un abonnement) à condition de respecter un délai de préavis d'au moins 6 jours civils avant la livraison. Nous pouvons décider, en raison d'événements imprévus et/ou de jours fériés, d'avancer cette date de fin/échéance d'annulation. Lorsqu'un tel cas de figure se produit, vous en êtes informé. Nous vous en informerons par tous les moyens de communication possibles (mailing, Facebook et site web). Vous devez respecter ce délai parce que nous commandons ces produits à nos fournisseurs et que nous suivons une démarche « zéro déchet alimentaire ». Dans ce cas, nous pouvons facturer les frais encourus, comme les frais liés à la réception et au remboursement de vos paiements (frais de transaction). Contactez notre service clientèle (foodlover@foodbag.be) si vous souhaitez annuler une commande.

5.3 Si vous avez souscrit un abonnement, vous pouvez à tout moment annuler/résilier votre abonnement sur la base du droit de rétractation dont vous disposez en tant que consommateur. En vertu de la loi, vous pouvez le faire sans justification dans un délai de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat. Toutefois, nous allons beaucoup plus loin en vous permettant d'annuler ou de suspendre votre abonnement à tout moment. Cependant, veuillez noter que vous ne pouvez annuler des commandes individuelles dans le cadre de votre abonnement que si vous vous conformez aux dispositions de l'article 5.2 ci-dessus. La suspension/résiliation peut se faire simplement en utilisant le modèle de formulaire légal (mais non obligatoire) que nous joignons au bas des présentes conditions générales (voir l'article 20) ou en nous transmettant tout autre message sans équivoque dans lequel vous déclarez résilier/suspendre/annuler le contrat/l'abonnement. Vous pouvez nous contacter à tout

moment (par courrier, par e-mail ou par téléphone) aux coordonnées figurant en haut des présentes conditions générales.

6. Livraison

6.1 Nous mettons tout en œuvre pour livrer dans la plage horaire que vous avez indiquée. Toutefois, comprenez que certaines circonstances peuvent retarder la livraison (par exemple un accident, un embouteillage inattendu, les conditions météorologiques, etc.). Dans ce cas, nous vous informons immédiatement aux coordonnées dont nous disposons à votre sujet et nous cherchons une solution.

6.2 Les produits sont livrés réfrigérés, conformément aux exigences légales en matière de transport de denrées alimentaires fraîches. Vous acceptez la livraison des produits à l'adresse de livraison indiquée et pendant la plage horaire que vous avez spécifiée. Vous garantissez que le chauffeur peut remettre les marchandises à une personne présente à l'adresse indiquée ou à l'endroit (surveillé ou non) que vous avez désigné (par exemple si vous indiquez que nous pouvons déposer le colis dans votre garage). Si personne n'est présent pour réceptionner la marchandise, nous tenterons de vous joindre aux coordonnées que vous avez communiquées ; si cette démarche ne produit pas de résultat non plus, le chauffeur livrera chez vos voisins. Nous vous en informerons également. Vous êtes responsable des marchandises livrées à compter de leur remise. Dans tous les cas où la remise en mains propres des produits (c'est-à-dire la remise à la personne concernée) n'est pas possible, nous remplissons notre obligation de livraison de votre commande en procédant à la livraison telle que décrite ci-dessus. Nous ne sommes en aucun cas responsables de la disparition de votre colis ou de la détérioration de certains produits.

6.3 Si certains obstacles entravent la livraison (par exemple, fermeture d'une route, manifestation, etc.), nous vous demandons de nous en informer, dans la mesure du possible, dans les remarques que vous pouvez saisir à la commande.

6.4 Le risque de perte ou d'endommagement d'un colis vous est transféré, au titre de consommateur, dès que vous avez, conformément à l'article 6.2, pris possession des produits (livraison par notre chauffeur ou enlèvement dans l'un de nos points de retrait). Nous vous demandons de vérifier le plus rapidement possible à la réception des colis si certains éléments manquent, sont endommagés, etc., et, le cas échéant, de nous contacter immédiatement afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires. Étant donné que Smartmat S.A. accorde la priorité à la qualité, vous serez dédommagé en cas de problèmes de qualité.

6.5 Smartmat S.A. n'est pas responsable en cas d'impossibilité de livrer des marchandises à la suite d'une erreur dans les informations indiquées. Bien entendu, vous n'avez pas droit à un remboursement dans un tel cas de figure.

6.6 Si vous choisissez de venir chercher votre commande dans l'un de nos points de retrait, le retrait doit avoir lieu dans les plages horaires indiquées. Les produits, s'ils ne sont pas retirés dans ce délai, ne seront plus disponibles au retrait et vous n'aurez naturellement droit à aucun remboursement. Vous serez raisonnablement informé en cas d'inaccessibilité du point de retrait.

7. Données de livraison

7.1 Vous pouvez modifier les données de livraison via votre compte personnel sur le site web. Veuillez tenir compte des délais d'annulation indiqués à l'article 5 ci-dessus. Nous vous recommandons de tenir ces informations à jour en permanence pour éviter les surprises.

7.2 Les livraisons erronées dues à des données obsolètes ou non modifiées doivent être payées par le client conformément aux présentes conditions générales et ne peuvent pas être portées à notre charge.

7.3 Vous êtes responsable de votre compte et de la confidentialité de vos données de connexion. Toutes les commandes passées à partir de votre compte sont contraignantes. Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant d'informations incorrectes dans votre compte ou de la perte de votre mot de passe.

8. Garantie de qualité

8.1 Nous garantissons une qualité irréprochable. Néanmoins, si les marchandises livrées sont défectueuses, vous bénéficiez des droits de garantie légaux. Nous renvoyons également, à ce sujet, à l'article 6.4 des présentes conditions générales.

8.2 Dans tous les cas, une livraison supplémentaire est prévue si vos produits présentent des défauts, sont incomplets, etc. La date de cette livraison supplémentaire est convenue avec vous. Veuillez nous contacter dès que possible lorsque ce cas de figure se produit.

8.3 Cependant, vous devez accorder le soin nécessaire aux produits, en personne prudente, normale et raisonnable. Nous livrons des produits frais. Vous devez donc vérifier leur date de péremption et planifier vos plats de manière à ne pas dépasser la date de péremption. Vous devez également conserver les produits de manière appropriée (par exemple, au réfrigérateur à la bonne température) et les cuisiner dans de bonnes conditions. Lisez également toutes les informations sur les produits et les plats.

8.4 En tout état de cause, notre responsabilité est limitée conformément aux dispositions de l'article 13.

9. Livraison en box et caution

9.1 Nous pouvons offrir la possibilité de faire livrer nos produits dans des box réutilisables plutôt que dans des boîtes en carton. Cette option peut être sélectionnée lors du processus de commande sur notre plateforme.

9.2 Si vous choisissez la livraison en box, vous êtes tenu de payer une caution. La caution peut varier. Elle est déterminée spécifiquement selon la box livrée et est visible au moment de sélectionner la box voulue sur notre plateforme. Si la box est retournée en bonne et due forme et dans le respect de toutes les conditions stipulées dans le présent article 9, l'acompte versé sera crédité sur la commande suivante. Si vous le souhaitez (par exemple, si vous ne passez pas d'autres commandes), vous pouvez également demander le remboursement de l'acompte via n'importe lequel de nos canaux de communication, de la même manière que vous avez effectué votre paiement, à condition toujours que vous remplissiez l'ensemble des conditions requises pour un remboursement.

9.3 Smartmat S.A. se réserve le droit de remplacer la box réutilisable par une boîte en carton en fonction de la disponibilité des box. Bien entendu, dans le cas d'une telle substitution, aucune caution ne vous sera facturée en sus.

9.4 La box reste à tout moment notre propriété et ne peut être utilisée que pour le transport de nos produits. Il est interdit d'utiliser la box à d'autres fins ou de la conserver après utilisation. Nous inspectons les box de façon raisonnable pour nous assurer qu'elles sont restituées dans un état acceptable. Si la box n'est plus dans un état acceptable, nous pouvons décider de ne pas la créditer ou la rembourser.

9.5 Pour avoir droit à un crédit/remboursement, vous devez retourner la box concernée en bon état conformément à l'article 9.6 au plus tard dans les 6 mois suivant sa réception (à compter séparément pour chaque box si vous avez reçu plusieurs box). Les retours peuvent être effectués simplement en remettant la box soit au livreur à la livraison suivante, soit à l'un de nos points de retrait. Lorsque la restitution de la box est correctement enregistrée chez nous (le délai de cette opération dépendant de la méthode de restitution) et si toutes les autres conditions sont remplies (pas de dommages, retour dans les délais, etc.), l'acompte versé est déduit sous la forme d'un avoir sur la commande suivante ou est remboursé. Si la box n'est pas restituée dans le délai imparti de 6 mois, nous nous réservons le droit de conserver la caution.

9.6. Pour pouvoir bénéficier du crédit (ou du remboursement) de la caution, vous devez remplir les conditions suivantes :

- La box doit être retournée dans son état d'origine, c'est-à-dire sans dommages ou défauts importants.
- La box doit être propre et prête à l'emploi, ce qui signifie qu'elle doit être prête à être réutilisée.
- La box doit être complètement vide. Aucun résidu de nourriture ou d'autre matière ne doit s'y trouver.
- La box doit être restituée dans les délais, comme énoncé précédemment.

9.7 Si la box est perdue (perte, vol, etc.), endommagée ou n'est pas retournée dans l'état prévu à l'article 9.6 dans les six mois suivant sa réception, nous nous réservons le droit de ne pas rembourser la caution.

9.8 Vous acceptez l'entière responsabilité de la box à partir du moment où elle est livrée conformément aux options de livraison énumérées à l'article 6. La responsabilité de la box vous incombe jusqu'à ce que l'un de nos transporteurs soit à nouveau en sa possession.

9.9 À compter de la réception de la box par vos soins conformément au présent article 9, vous portez l'entière responsabilité de son utilisation ainsi que des dommages qu'elle pourrait causer à des tiers, et ce, jusqu'à ce qu'elle soit restituée conformément aux dispositions du présent article 9.

10. Agence alimentaire

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

11. Paiement

11.1 Le paiement s'effectue par carte de crédit, carte bancaire (Bancontact ou Maestro), chèques-repas, virement SEPA ou, exceptionnellement, virement manuel. En cas de prélèvement automatique (SEPA), vous nous autorisez (ou vous autorisez les tiers avec lesquels nous travaillons) à envoyer des ordres de prélèvement permanents SEPA à votre établissement financier afin de prélever le montant correspondant sur votre compte. Vous devez à cet effet vous assurer que votre compte présente en permanence un solde suffisant. Nous sommes autorisés à ajouter et/ou supprimer des modes de paiement.

11.2 Lorsque le paiement n'a pas été perçu automatiquement et qu'aucun paiement n'a été reçu dans le délai imparti, un premier rappel de paiement est envoyé par e-mail et par SMS. Si, par la suite, le paiement intégral n'est pas effectué dans le délai imparti (qui n'est jamais inférieur à celui prévu par la loi), nous introduisons une action en justice et votre dossier est transmis à notre avocat ou à toute

autre entité chargée du recouvrement. Nous facturons 5,00 € de frais de sommation à cet effet. Si vous êtes un consommateur, ce coût de 5,00 € ne vous sera pas facturé séparément.

11.3 Si vous ne payez pas la facture dans le délai imparti après le premier rappel, des intérêts de retard sont dus au taux légal conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, dans ce cas, vous êtes également redevable de dommages et intérêts forfaitaires dont le montant est déterminé conformément à l'article XIX.4, 2° du Code de droit économique, avec un minimum de 20,00 € et un maximum de 2 000,00 € (ou des frais légalement adaptés applicables, le cas échéant), en fonction du montant dû. Ces dommages et intérêts servent à nous dédommager de l'ensemble de nos dépenses extrajudiciaires et de nos frais administratifs. Si vous opérez pour une société ou en tant que société, les règles de droit commun sur les retards de paiement s'appliquent et nous avons le droit de répercuter tout préjudice subi.

11.4 Si et tant que vous n'avez pas (entièrement) rempli vos obligations de paiement, nous sommes en droit de suspendre nos engagements jusqu'au paiement (intégral). Veuillez noter à ce propos que, si nous décidons néanmoins (à notre discrétion) de vous livrer avant que le paiement intégral ait été effectué, cette décision est sans aucun préjudice de nos droits et ne peut en aucun cas (directement ou indirectement) être considérée comme une renonciation.

11.5 Si nous ne remplissons pas une quelconque obligation contractuelle à votre égard, vous devez nous en informer par écrit (courrier électronique inclus). Sauf disposition contraire dans les présentes conditions générales, vous devez envoyer cette notification dans un délai de 30 jours calendrier à compter de la date à laquelle vous avez pris connaissance du manquement. Si nous ne remédions pas à ce manquement (conformément aux dispositions des présentes conditions générales), vous avez droit à des dommages et intérêts forfaitaires, sauf disposition contraire expresse. Lorsque le préjudice peut être valorisé en argent liquide, il s'élève à 10 % du montant valorisable, avec un minimum de 25 € et un maximum de 75 €. Si le préjudice ne peut être valorisé en argent liquide, le montant forfaitaire du préjudice est fixé à 25 €.

12. Protection des données à caractère personnel et utilisation de cookies

12.1 Les données collectées dans le cadre de nos prestations sont exclusivement utilisées pour assurer la bonne exécution de nos services et pour optimiser l'expérience utilisateur, conformément à notre [politique de confidentialité](#). En outre, nous utilisons également des cookies sur notre site web. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans notre [déclaration de cookies](#).

12.2 Si vous avez des questions à ce sujet, vous pouvez contacter notre service clientèle à tout instant à l'adresse foodlover@foodbag.be. C'est avec plaisir que nous vous apporterons notre assistance.

13 Droits de propriété intellectuelle

13.1 Le contenu de notre plateforme, y compris les marques, logos, dessins, données, noms de produits ou d'entreprises, textes, recettes, images, etc. (collectivement désignés « contenu » dans le présent article) est protégé par des droits de propriété intellectuelle et nous appartient ou appartient à nos concédants de licence.

13.2 Il vous est par conséquent interdit de copier, publier, distribuer, utiliser ou modifier le contenu de quelque manière que ce soit. Vous pouvez bien sûr consulter et imprimer le contenu, mais

uniquement pour votre usage personnel, afin de visualiser nos produits et de passer une commande. Il est expressément interdit de copier ou d'utiliser le contenu à d'autres fins.

13.3 Les liens vers notre site web peuvent être autorisés ou refusés à notre seule discrétion, et nous pouvons vous demander de supprimer ces liens immédiatement.

14. Limitation de la responsabilité

14.1 Responsabilité concernant l'utilisation des produits

a) Nous vous indemnisons pour tout dommage occasionné par les produits que nous fournissons. Cette responsabilité est toutefois limitée aux dommages contractuels courants, prévisibles, et dans la mesure où il s'agit de dommages matériels ou de lésions corporelles qui sont la conséquence directe et exclusive d'un manquement à l'une de nos obligations. Nous rejetons toute responsabilité concernant tout dommage indirect ou consécutif, tel que perte de revenus, perte d'économies, etc., et tout dommage moral.

b) Nous déclinons toute responsabilité concernant les dommages résultant de l'inobservation ou de l'observation insuffisante des instructions relatives au produit et à son utilisation, des informations sur les denrées alimentaires et des éventuels avertissements, et vous nous préservez de toute réclamation de tiers à cet égard.

c) Toutefois, ces limitations ne s'appliquent pas à la responsabilité découlant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave imputable à nous ou à nos sous-traitants, ni à aucune autre responsabilité que nous ne pouvons exclure ou limiter en vertu de la loi.

14.2 Responsabilité concernant l'utilisation de notre plateforme et les informations qu'elle contient

a) *De gustibus et coloribus non est disputandum* — les goûts et les couleurs ne se discutent pas. Nous souhaitons vous présenter sur notre plateforme des informations utiles — et surtout savoureuses. Toutefois, ces informations sont de nature générale et ne sont pas adaptées à votre situation personnelle ou spécifique. Elles ne peuvent donc pas être considérées comme des conseils personnels ou professionnels à l'intention de l'utilisateur.

b) Nous mettons tout en œuvre pour que les informations présentées soient complètes, correctes, précises et actualisées. Malgré ces efforts, des erreurs peuvent apparaître dans les informations présentées. Si les informations présentées contiennent des erreurs ou si certaines informations sont indisponibles sur le site web ou par l'intermédiaire de ce dernier, nous mettrons tout en œuvre pour remédier à ce problème dans les plus brefs délais.

c) Nous pouvons également présenter certaines informations relatives aux recettes, aux denrées alimentaires et aux ingrédients proposés sur notre plateforme, telles que les valeurs nutritionnelles, les allergènes, etc. Ces informations, lorsqu'elles sont présentées, se fondent sur des sources générales publiquement disponibles et sont reproduites aussi précisément que possible, au mieux de nos capacités. Toutefois, ces informations ne peuvent en aucun cas être considérées comme des avis personnels, médicaux, nutritionnels, sanitaires ou diététiques. Si vous avez besoin d'avis professionnels, contactez l'autorité ou l'expert approprié.

d) Nous nous efforçons de présenter nos photos de recettes, de produits, d'ingrédients, etc., le plus fidèlement possible. Néanmoins, nous ne pouvons garantir l'absence de différences concrètement. Nous n'en sommes pas responsables.

e) Nous ne pouvons être tenus responsables des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation des informations figurant sur notre plateforme.

f) Si vous constatez des erreurs dans les informations communiquées sur notre plateforme, veuillez contacter notre service clientèle.

g) Le contenu de notre plateforme (y compris les liens) peut être adapté, modifié ou complété à tout moment sans préavis ni notification. Nous ne donnons aucune garantie quant au bon fonctionnement de notre plateforme et ne pouvons en aucun cas être tenus responsables du mauvais fonctionnement, de la disponibilité/l'indisponibilité temporaire de notre plateforme ni d'aucune forme de dommage, qu'il soit direct ou indirect, qui résulterait de l'accès à notre plateforme ou de son utilisation. Nous ne garantissons et ne pouvons garantir que notre plateforme sera toujours disponible ni qu'elle sera en permanence exempte d'erreurs, de bogues, de virus ou d'autres défauts, vulnérabilités ou indisponibilités.

h) Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables envers qui que ce soit, de manière directe, indirecte, particulière ou autre, des dommages dus à l'utilisation de notre plateforme, notamment à la suite de liens ou d'hyperliens, y compris, sans limitation, de toute perte, interruption de travail et de tout dommage aux programmes ou autres données du système informatique, aux équipements, logiciels ou autres de l'utilisateur.

i) Notre plateforme peut contenir des hyperliens menant à des sites web ou à des pages de tiers ou y renvoyer indirectement. Le placement de liens menant à ces sites ou à ces pages ne suppose en aucun cas l'approbation implicite de leur contenu.

j) Nous déclarons explicitement que nous n'exerçons aucun contrôle sur le contenu ou les autres caractéristiques de ces sites web et ne pouvons en aucun cas être tenus responsables de leur contenu, de leurs caractéristiques, ni de toute autre forme de dommage résultant de leur utilisation.

k) En tout état de cause, la présente clause ne vise pas à déroger aux dispositions légales impératives en matière de responsabilité qui ne peuvent être exclues ou limitées contractuellement.

14.3 Nous sommes animés de bonnes intentions, mais nous ne pouvons être tenus responsables de faits échappant à notre contrôle raisonnable (force majeure).

14.4 Les limitations de responsabilité contenues dans les présentes conditions générales s'appliquent également lorsque vous invoquez la responsabilité de nos organes, représentants, collaborateurs et auxiliaires.

15. Preuve de transactions et de fraude

15.1 Nous enregistrons les activités de nos utilisateurs à des fins de preuve et pour détecter certaines erreurs et certains problèmes.

15.2 Vous acceptez expressément que nous puissions utiliser ces enregistrements à des fins de preuve (par exemple l'acceptation des documents contractuels ou le placement d'une commande). Bien entendu, cette clause est sans préjudice des moyens de preuve auxquels vous pouvez vous-même recourir.

15.3 Nous avons à tout moment le droit d'examiner les comptes lorsque nous avons des soupçons de pratiques non conformes ou frauduleuses. Dans ce cas, nous pouvons bien évidemment suspendre ou arrêter vos commandes et/ou bloquer temporairement ou clôturer votre compte, à la discrétion de....

16. Dispositions générales

16.1 Nous nous réservons le droit de modifier les présentes conditions moyennant l'observation d'un préavis d'un mois. Ces changements vous sont notifiés. Si vous êtes consommateur et que vous vous opposez à un changement essentiel, vous avez la possibilité de suspendre/d'annuler l'abonnement (vous pouvez quoi qu'il arrive le faire à tout moment en vertu de l'article 5).

16.2 Les présentes conditions sont soumises au droit belge. Les litiges ou contestations éventuels seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Gand, sauf si la législation contraignante en matière de consommateurs en dispose autrement.

16.3 En Europe, une plateforme en ligne a été mise en place pour traiter les plaintes des consommateurs relatives aux services en ligne. Si nous n'avons pas répondu de manière appropriée à une plainte, il vous est toujours loisible d'utiliser cette plateforme. Vous trouverez cette plateforme et les explications la concernant en cliquant sur ce [lien](#).

16.4 Nous proposons notre site web en néerlandais et en français. Malgré tout le soin que nous apportons à l'élaboration de nos informations et de notre documentation, la version néerlandaise des informations et de la documentation (conditions contractuelles incluses) fait toujours foi.

16.5 Si l'une des clauses des présentes conditions générales s'avérait invalide et/ou inapplicable, les autres clauses continueraient à s'appliquer dans leur intégralité. Les parties conviennent dans ce cas de remplacer la clause invalide et/ou non exécutoire par une clause valide et/ou exécutoire se rapprochant le plus possible de l'intention initiale des parties.

17. Utilisation de codes de réduction

L'utilisation des codes de réduction, des codes promo, des bons ou des titres similaires émis par nos soins et qui vous donnent droit à des réductions de prix ou à d'autres avantages tarifaires (conjointement désignés ci-après « **codes de réduction** »), est soumise aux conditions générales ci-dessous.

Ces conditions s'appliquent donc à la fois aux codes de réduction électroniques (« e-codes », également désignés « codes numériques ») distribués par les canaux numériques et aux codes de réduction physiques (également désignés « codes imprimés ») distribués sur des supports imprimés.

17.1 Dans le cas des e-codes, la condition à respecter est l'utilisation d'une adresse électronique ou la mise en relation avec une adresse électronique. Ce code de réduction ne peut dans ce cas être utilisé que moyennant le placement d'une commande avec cette adresse électronique.

17.2 Les codes de réduction ne peuvent pas être appliqués à des commandes déjà passées.

17.3 Sauf indication contraire, chaque code de réduction ne peut être utilisé qu'une seule fois par compte et par adresse électronique. Un compte équivaut à une adresse de livraison. Un code de réduction ne peut donc pas être utilisé plusieurs fois avec différents comptes ayant la même adresse en Belgique.

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

17.5 Les offres sont valables jusqu'à épuisement du stock.

17.6 Les codes de réduction ne peuvent être échangés contre de l'argent. Un code de réduction ne peut être utilisé pour obtenir une réduction sur des produits autres que ceux auxquels le code de

réduction concerné s'applique, produits qui sont décrits par le détail dans les communications englobant le code de réduction.

17.7 Les codes de réduction ne sont émis qu'une seule fois. En cas de vol ou de perte, aucun dédommagement n'est versé. Les pertes comprennent la suppression (accidentelle) d'e-mails.

17.8 Il est interdit de modifier ou de falsifier les codes de réduction, y compris par le piratage, la diffusion de virus, l'envoi de courriers indésirables ou la transmission à d'autres personnes.

17.9 Vous ne pouvez pas utiliser les codes de réduction à des fins commerciales et/ou à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été prévus.

17.10 Nous détectons les actions frauduleuses ou illicites liées aux codes de réduction. Toute opération en lien avec laquelle une fraude et/ou une utilisation illicite est détectée entraîne le recouvrement du montant attribué de manière illicite.

17.11 Notre programme de fidélité génère des bons d'achat électroniques à l'introduction d'un nouveau client. Par un nouveau client, nous entendons une livraison à une adresse qui n'a encore jamais été livrée avec un compte qui n'existait pas précédemment dans nos bases de données. Si une fraude ou des agissements illicites sont détectés dans le cadre de notre programme de fidélité, le montant attribué de manière illicite est récupéré. Il est notamment interdit de s'inviter soi-même par l'intermédiaire d'autres adresses électroniques et de créer plusieurs nouveaux comptes ayant la même adresse de livraison. Ce type d'agissements entraîne le blocage de tous les comptes et la récupération des bons d'achat électroniques indûment perçus.

17.12 Le code de réduction n'est pas cumulable à d'autres actions de réduction et/ou campagnes en cours permettant l'utilisation d'un code de réduction.

18. Politique en matière d'avis

18.1 Nous accordons une grande importance aux avis. Ils nous permettent d'améliorer nos produits et services.

Nos principes : a) tous les avis ont été rédigés par de vrais clients, b) nous avons procédé à une sélection des avis (veuillez noter que nous sélectionnons les avis en fonction de l'authenticité, de la pertinence et de l'autorisation de l'auteur, ceci afin de vous proposer une représentation équitable des expériences des clients), c) nous pouvons légèrement réécrire les avis en fonction de la mise en page, mais nous ne modifions pas leur contenu, d) personne ne reçoit de récompense, de réduction ni quelque autre avantage pour la rédaction d'un avis. e) le score des avis affiché sur la page d'accueil de Foodbag.be est fourni par Google reviews. Ce score est intégralement repris et prend en compte tous les avis (qu'ils soient positifs ou négatifs).

18.2 Nous recueillons les avis par le biais de l'outil d'enquête en ligne Typeform.

Nous pensons qu'il est important que les avis présentent une image aussi fidèle que possible de nos produits et services. Les avis publiés sur notre site sont collectés par Typeform et leur authenticité est vérifiée.

18.3 Il n'y a aucun avis rémunéré ou sponsorisé.

Nos clients ne reçoivent aucune récompense pour la rédaction d'avis. Aucune remise ou aucun autre cadeau n'est accordé(e). Nous pensons qu'il est important que les avis présentent une image aussi fidèle que possible.

19. Contact

Si vous avez des questions ou des commentaires, vous pouvez contacter Smartmat S.A. à tout moment aux coordonnées suivantes :

Dok Noord 6
9000 Gand
09 298 05 10
foodlover@foodbag.be
TVA BE 0841.142.626

20. Modèle de formulaire de rétractation

Voir [PDF](#).