

Algemene Voorwaarden CRU Afhalingen en Thuisleveringen

De Algemene Voorwaarden CRU Afhalingen en Thuislevering regelen de relatie tussen de Klant en CRU wat betreft de dienstverlening Afhalingen en Thuisleveringen. Bij het plaatsen van een reservatie met afhaling of bestelling met vraag tot thuislevering neemt de Klant kennis van voorliggende algemene voorwaarden en aanvaardt ook de toepassing daarvan. Indien hij/zij niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in de Algemene Voorwaarden CRU Afhalingen en Thuisleveringen, is een verdere aanvraag en/of uitvoering van de reservatie voor afhaling of bestelling met thuislevering niet meer mogelijk.

Identiteit Verkoper

CRU	PUUR nv met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196, BTW-BE-0544.328.861, RPR Brussel
Klant	Een meerderjarig natuurlijk persoon of een meerderjarig vertegenwoordiger van een rechtspersoon
Klantendienst	De Klantendienst van CRU is bereikbaar per e-mail via info@cru.be , via het contactformulier op webshop.cru.be/nl/contact of per post op Edingensesteenweg 196, 1500 Halle. Telefonisch kan de Klant zich rechtstreeks wenden tot zijn/haar CRU-markt. Meer info op www.cru.be

Algemene bepalingen

- Dienstverlening Afhalingen en Thuisleveringen CRU:** De Klant kan per e-mail, telefonisch of via CRU Webshop bij zijn/haar CRU-markt een reservatie of bestelling plaatsen voor goederen uit het assortiment van CRU dat daartoe wordt aangeboden. Vervolgens wordt door CRU een reservatie klaargezet voor afhaling of een bestelling bij de Klant thuis geleverd op een afgesproken ogenblik. Thuisleveringen kunnen alleen plaatsvinden in de daarvoor in aanmerking komende regio's en momenten (online te raadplegen of via de Klantendienst).
- Aanbod en assortiment:** CRU stelt een assortiment ter beschikking voor de dienstverlening Afhalingen en Thuisleveringen CRU. Een basisassortiment is online te raadplegen via CRU.be. Voor meer info over eventuele bijkomende beschikbare artikelen, neemt de Klant contact op met zijn/haar CRU-markt. Het assortiment dat beschikbaar wordt gesteld, geldt zolang de voorraad strekt en kan op elk moment door CRU worden gewijzigd. CRU bepaalt zo ook geheel vrij of een artikel uit het assortiment al dan niet kan worden aangeboden of beschikbaar is voor afhaling en/of thuislevering. CRU doet al het mogelijke om de door Klant gereserveerde of bestelde artikelen tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare voorraad. Indien de gereserveerde of bestelde goederen niet voorradig zijn, deelt CRU dit mee aan de Klant.
- Prijzen:** Alle prijzen worden inclusief btw vermeld op CRU.be. Deze prijzen zijn indicatief gelet op het feit dat deze nog onderhevig zijn aan schommelingen van de markt of gelet op het feit dat het seizoensproducten betreft. De Klant kan zich bij zijn/haar CRU-markt informeren over de toepasselijke dagprijs op het ogenblik dat hij/zij een reservatie of bestelling plaatst. De prijs is deze die van toepassing is op het product op het ogenblik dat dit wordt toegevoegd aan de reservatie/bestelling die wordt klaargemaakt met het oog op levering (opmaak kasticket wanneer alle artikelen van de reservatie/bestelling zijn omgehaald).
- Weigering reservatie of bestelling:** CRU kan een reservatie of bestelling weigeren in volgende, niet limitatief opgesomde, gevallen:
 - Wanneer een ernstig vermoeden bestaat van misbruik of kwade trouw door de Klant
 - Bij overmacht
 - In geval van herhaaldelijke afwezigheid op het afgesproken tijdstip van afhaling/levering; of van openstaande schuld. In dat geval behoudt CRU zich eveneens het recht voor de Klant voor toekomstige reservaties of bestellingen te blokkeren en/of andere maatregelen te nemen teneinde de rechten van CRU te vrijwaren
 - CRU kan naar eigen inzicht ook bij grote volumes of zware orders de reservatie of bestelling weigeren of oordelen dat het volume zal worden beperkt of slechts een deel daarvan zal worden ter beschikking gesteld van de Klant. CRU zal de Klant daar steeds voorafgaand aan de afhaling of levering over contacteren.

Reservatie met afhaling

- Reservatie plaatsen:** Een reservatie plaatsen kan tot 24 uur vóór het gekozen afhaalmoment in functie van de beschikbare capaciteit. De Klant ontvangt een e-mail waarin de reservatie, het afhaalmoment en afhaallocatie worden bevestigd.
- Afhalen:** Afhalen kan op het afgesproken tijdstip op de daarvoor voorziene locatie. Na controle in het afhaalpunt kan de Klant vrij beslissen of hij/zij de reservatie volledig aankoopt, gedeeltelijk of helemaal niet. Indien de gereserveerde goederen niet in voorraad zijn, biedt CRU bij de afhaling, in de mate van het mogelijke, een alternatief aan dat de Klant op dat moment nog kan weigeren. De koopovereenkomst komt pas tot stand wanneer de Klant de artikelen afhaalt en aan de kassa van het afhaalpunt betaalt. Omdat de 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. De Klant heeft hierdoor bijgevolg ook geen herroepingsrecht. De Klant verklaart zich akkoord met de gegevens vermeld op het kasticket wanneer hij/zij de artikelen meeneemt. CRU kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen van bederf of kwaliteitsvermindering of -afwijkingen van de koopwaar in geval van laattijdige afhaling. Reservaties die niet worden afgehaald, zonder tijdige kennisgeving, kunnen worden aangerekend en het voorwerp uitmaken van een aparte facturatie. De Klant die een reservatie plaatst haalt zelf de reservatie af, dan wel een meerderjarig vertegenwoordiger. CRU is gerechtigd de persoon die zich aanmeldt op het met de Klant afgesproken tijdstip met vermelding van de naam van de Klant als gevolmachtigd te beschouwen door de Klant voor de afhaling van de reservatie 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 over de leeftijd van de persoon die de goederen ontvangt, zal de overhandiging van alcoholische dranken worden geweigerd (worden uit de reservatie gehaald), tenzij sluitend kan worden aangetoond dat de ontvangende persoon de wettelijk vereiste minimumleeftijd heeft verworven.
- Servicekost:** De toepasselijke servicekost wordt duidelijk meegedeeld op het ogenblik van het plaatsen van de reservatie.
- Leeggoed bij afhaling:** Het is niet mogelijk leeggoed terug te bezorgen aan CRU bij afhaling van gereserveerde artikelen.

- Betaling Afhaling:** De Klant betaalt op het ogenblik van afhaling. Betaling bij afhaling is mogelijk via bancontact, kredietkaart en elektronische maaltijdcheques. Cash betalen is enkel mogelijk in de CRU-markten, niet in de overige afhaalpunten wegens veiligheidsredenen. Wanneer de Klant het saldo niet kan volbrengen (ontoereikend saldo, afwezigheid elektronisch betaalmiddel, ...) worden de artikelen niet meegegeven aan de Klant. Alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de gereserveerde producten kunnen hierbij verhaald worden op de Klant.
- Annulatie/wijziging reservatie door de Klant:** Een reservatie kan door de Klant worden geannuleerd uiterlijk tot en met de dag voorafgaand aan de dag van afhaling. De Klant neemt hiervoor contact op met zijn/haar CRU-markt. Een wijziging van de leveringsdatum en/of het leveringstijdsvenster kan onder dezelfde voorwaarden. Na deze periode is een annulatie of wijziging niet mogelijk en zal de Klant instaan voor alle kosten die verbonden zijn aan de reservatie.
- Afhaling nalaten:** Is de Klant niet aanwezig op het afgesproken tijdstip voor het ophalen van de gereserveerde artikelen, dan wordt hij/zij hierover in eerste instantie telefonisch gecontacteerd.
 - Indien de Klant niet te bereiken is, wordt de reservatie geannuleerd. Alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de gereserveerde goederen kunnen hierbij verhaald worden op de Klant.
 - Indien de Klant telefonisch bereikbaar is en aangeeft de artikelen nog te kunnen ophalen binnen korte termijn, blijven deze beschikbaar ter afhaling voor de Klant. Wanneer de Klant aangeeft de goederen niet meer te kunnen ophalen, wordt de reservatie geannuleerd en kunnen alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de gereserveerde goederen worden verhaald op de Klant.
- Overmacht:** In geval van overmacht (zoals extreme weersomstandigheden, ongeval, ...) zal CRU niet aansprakelijk zijn voor het laattijdig ophalen en beschikbaar stellen van de goederen voor afhaling door de Klant. CRU stelt alles in het mogelijke om de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen van een eventueel onmogelijk geworden omhaling en klaarzetten van een reservatie. Hetzelfde geldt voor de Klant ingeval van afwezigheid voor afhaling ingeval overmacht.

Bestelling met thuislevering

- Bestelling plaatsen:** Wanneer de Klant kiest voor de levering aan huis van de door hem gekozen producten, plaatst hij/zij een bestelling met een betalingsverplichting die tot stand komt op het ogenblik dat CRU het order bevestigt. Hierdoor vindt een verkoop op afstand plaats. *[Voor meer info m.b.t. het herroepingsrecht voor de Klant die handelt in de hoedanigheid als consument: zie verder]* Een bestelling moet uiterlijk 36 uur voorafgaand aan de leveringsdag worden geplaatst.
- Servicekost:** Bij een bestelling wordt, naast het saldo van de bestelde artikelen, een leveringskost aangerekend. Deze kost wordt duidelijk gecommuniceerd aan de Klant voor hij/zij de bestelling doorgeeft.
- Levering:** De Klant kiest een leveringsmoment overeenkomstig de daarvoor voorziene mogelijkheden (te raadplegen op CRU.be). Leveringen kunnen alleen plaatsvinden in de daarvoor in aanmerking komende regio. De levering gebeurt steeds op straatniveau tot bij de voordeur. De bezorger betreedt het gebouw niet. CRU is gerechtigd de persoon die aanwezig is op het tijdstip van de levering als gevolmachtigd te beschouwen door de 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 bezorger over de leeftijd van de persoon die de goederen ontvangt, zal de overhandiging van alcoholische dranken worden geweigerd (worden uit de bestelling gehaald), tenzij sluitend kan worden aangetoond dat de ontvangende persoon de wettelijk vereiste minimumleeftijd heeft verworven.
- Leeggoed bij Thuisleveringen:** Het is niet mogelijk leeggoed via de bezorger terug te bezorgen aan CRU.
- Betaling Thuislevering:** De betaling gebeurt door de Klant overeenkomstig de betalingsinstructies en dit binnen de 24 uur na ontvangst van deze instructies. 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 bevestigd gebeuren volgens de instructies van CRU. De Klant zorgt ervoor dat de rekening gekoppeld aan het betaalmiddel dat hij/zij inzet steeds een voldoende beschikbaar saldo heeft opdat de betalingstransactie in het kader van het gebruik van de dienstverlening probleemloos kan plaatsvinden. Een Klant kan bij de betaling geen gebruik maken van kortingsbonnen, vouchers, en dergelijke. Bij het uitblijven van de betaling van een bestelling is CRU gerechtigd maatregelen te nemen zoals: het onmogelijk maken een nieuwe bestelling aan te maken. Alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de bestelde producten kunnen verhaald worden op de Klant. Het kasticket geldt als aankoopbewijs. Een betalingsbewijs en/of factuur kan op verzoek worden verkregen.
- Afwezigheid bij levering:** Is de Klant niet aanwezig op het afgesproken tijdstip voor het in ontvangst nemen van de artikelen, dan wordt hij/zij hierover in eerste instantie telefonisch gecontacteerd.
 - Indien de Klant niet te bereiken is zal de bestelling terug meegenomen worden door de bezorger. Alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de bestelde goederen kunnen hierbij verhaald worden op de Klant.
 - Indien de Klant telefonisch bereikbaar is op het ogenblik van de eerste aanbieding van de bestelling en aangeeft binnen een tijdsduur van 5 minuten aanwezig te kunnen zijn, zal de bezorger de komst van de Klant tot maximaal 5 minuten afwachten op het afgesproken adres. Bij laattijdigheid of wanneer de Klant aangeeft niet binnen een tijdsduur van 5 minuten aanwezig te kunnen zijn, worden de goederen terug meegenomen door de bezorger en kunnen alle kosten verbonden aan de verleende dienst inclusief het saldo van de bestelde goederen worden verhaald op de Klant.
- Overmacht:** In geval van overmacht (zoals extreme weersomstandigheden, ongeval, ...) zal CRU niet aansprakelijk zijn voor laattijdige levering of het uitblijven van levering. CRU stelt alles in het mogelijke om de Klant hierover zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen. Hetzelfde geldt voor de Klant ingeval van afwezigheid door overmacht op het afgesproken tijdstip bij een levering aan huis.

20. **Annulatie/wijziging bestelling door de Klant:** De bestelling kan door de Klant worden geannuleerd tot 12 uur op de dag voorafgaand aan de dag van levering. De Klant neemt hiervoor contact op met de CRU-markt. Een wijziging van de leveringsdatum en/of het leveringstijdsvenster kan onder dezelfde voorwaarden. Na deze periode is een annulatie of wijziging niet mogelijk en zal de Klant instaan voor alle kosten die verbonden zijn aan de bestelling met thuislevering.

21. a) **Herroepingsrecht bij bestelling:** Wanneer de Klant die handelt als consument (privédoeleinden) een artikel bestelt en op zijn/haar thuisadres laat leveren, geniet hij/zij een bedenkttermijn van 14 kalenderdagen nadat het artikel geleverd werd. De termijn van 14 kalenderdagen laat de Klant toe het gekochte artikel te beoordelen zoals in een winkel. De Klant kan het gekochte artikel bekijken en inspecteren. Tijdens deze periode moet de Klant het gekochte artikel met de nodige zorg hanteren. De 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 Klant CRU via een ondubbelzinnige verklaring (bv. telefonisch of per e-mail) op de hoogte van zijn/haar herroepingsbeslissing. Dit kan ook ten aanzien van de bezorger gebeuren bij een volgende levering binnen de herroepingstermijn. Dit steeds op vertoon van een aankoopbewijs. De uitoefening van het herroepingsrecht is eveneens mogelijk aan de hand van het modelformulier dat ter beschikking wordt gesteld van de Klant. Het gebruik van dit formulier is evenwel niet verplicht.

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

Voor volgende artikelen 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.

22. **Terugbezorgen bij herroeping:** De Klant heeft 14 kalenderdagen de tijd, te rekenen vanaf de dag volgend op de levering van het artikel, om het artikel terug te bezorgen via CRU-markt. De kosten verbonden aan het retourneren van een artikel bij herroeping zijn voor rekening van de Klant.

De Klant stopt het artikel terug in de originele, eventueel reeds geopende, verpakking. De 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.

CRU zal de Klant vergoeden bij een correcte herroeping, na ontvangst en controle van het artikel.

Slotbepalingen

23. **Garantie.** Wettelijke garantie: Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen onmiddellijk te worden meegedeeld aan CRU. Voor verse artikelen en diepvriesartikelen moeten klachten op het ogenblik van de afhaling of levering worden geformuleerd. De Klant (particulier) 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 CRU of ernstige overlast zou berokkenen aan de Klant, dan verbindt CRU er zich toe om de 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 Klant. Voor de Klant die zijn/haar aankoop doet voor professionele doeleinden, geldt de garantie uit het gemeen kooprecht.

Uitsluitingen: Niet-conformiteit ontstaat 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 artikel, hardhandig gebruik, slechte bewaring of abnormaal foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden gemedieerd aan de hand van de wettelijke garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door CRU aangewezen derde. De Klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing doornemen.

24. **Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden CRU Afhalingen en Thuisleveringen nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevangen door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert. Het feit dat CRU 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. CRU behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende algemene voorwaarden aan te brengen.

25. **Vragen of klachten:** Elke Klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij één van de CRU-markten en/of Klantendienst terecht. Wanneer de Klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de CRU-markt of Klantendienst, kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel indien de Klant handelt in hoedanigheid als consument. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningservice aanbiedt. Via www.ombudsmanvoordehandel.be kan de consument een elektronisch klachtenformulier invullen. Dit formulier kan eveneens worden gedownload en per e-mail naar info@ombudsmanvoordehandel.be of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd. Woont de Klant niet in België, dan kan hij/zij eveneens in eerste instantie bij de CRU-markten of Klantendienst terecht. Wanneer hij/zij daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij/zij voor online kwesties ook bij het Europese Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>) terecht in zijn/haar eigen taal.

Komt er geen verzoening na contact met de CRU-markt, Klantendienst en/of Ombudsman voor de Handel, dan zal het geschil met de Klant worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van België en onderworpen worden aan het Belgische recht. In geval van conflict met een niet-consument, zal het geschil voorgelegd worden aan de bevoegde rechtbanken van Brussel en onderworpen worden aan het Belgische recht.

26. **Privacy en bescherming van persoonsgegevens:** Het gebruik van de in deze Algemene Voorwaarden omschreven dienstverlening, vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Klant. De bescherming van de persoonsgegevens van de Klant is uitermate belangrijk voor CRU. CRU 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 Klant te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. CRU verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Afhalingen en Thuisleveringen CRU. De

Privacyverklaring Afhalingen en Thuisleveringen CRU is online te raadplegen, kan worden opgevraagd via de Klantendienst of is op verzoek te verkrijgen in de CRU-markten. Deze Privacyverklaring kan van tijd tot tijd aangepast worden. De Klant verbindt zich ertoe CRU tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn/haar gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde CRU toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

v0202101200

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

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

Aan CRU
PUUR nv
Edingensesteenweg 196, 1500 HALLE
BTW-BE-0544.328.861, RPR Brussel
info@cru.be

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

.....

Besteld op

Ontvangen op

Naam:.....

.....

Adres:.....

.....

Handtekening

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