

Maaltijd Compleet B.V. – Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden

Consumenten

1. Definities en toepasselijkheid

- 1.1. Waar in deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden onderstaande termen met een hoofdletter worden geschreven, wordt daaraan de betekenis toegekend die daarachter is omschreven.
 - 1.1.1. **Algemene Voorwaarden** betekent deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden.
 - 1.1.2. **Consument** betekent iedere natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en niet onder een ledenorganisatie of zorginstelling klant van Food Connect, die een Overeenkomst sluit of wenst te sluiten met Food Connect.
 - 1.1.3. **Maaltijd Compleet** betekent de 'Maaltijd Compleet'-franchiseformule die door Maaltijd Compleet als franchisegever wordt geëxploiteerd en waarbij verschillende regionaal opererende franchisenemers zich hebben aangesloten.
 - 1.1.4. **Maaltijd Compleet Leverancier** betekent de in de regio van de Consument opererende franchisenemer van Maaltijd Compleet.
 - 1.1.5. **Maaltijd Compleet** betekent de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Maaltijd Compleet B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80762514, en alle huidige en toekomstig aan haar gelieerde vennootschappen.
 - 1.1.6. **Leverancier** betekent:
 - indien er wel een Maaltijd Compleet Leverancier is aangewezen voor de regio van de Consument, die betreffende Maaltijd Compleet Leverancier zoals zichtbaar op de website van Maaltijd Compleet; of
 - indien er geen Maaltijd Compleet Leverancier is aangewezen voor de regio van de Consument, Maaltijd Compleet B.V.
 - 1.1.7. **Overeenkomst** betekent een overeenkomst tussen Consument en Leverancier met betrekking tot de koop, verkoop en levering van Producten op basis van een aanbod door Leverancier en aanvaarding daarvan door Consument via een bestelformulier van Maaltijd Compleet Leverancier.
 - 1.1.8. **Product(en)** betekent een of meerdere producten uit het productassortiment van Maaltijd Compleet, waaronder ook begrepen de 'Proefboxen', alsmede de daarbij behorende diensten tot levering daarvan.
- 1.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offerteaanvragen en opdrachten geplaatst door Consument bij Leverancier, op elk aanbod, elke offerte en elke opdrachtbevestiging verstrekt door Leverancier aan Consumenten, op alle Overeenkomsten, alsmede op alle leveringen van Producten door Leverancier.
- 1.3. Indien Consument voor het bestellen van Producten gebruik wenst te maken van bestelformulieren, worden de Algemene Voorwaarden aan Consument verstrekt bij het informatiepakket dat aan Consument wordt toegezonden. Indien Consument vervolgens een bestelling plaatst, gaat Consument akkoord met de Algemene Voorwaarden. Indien Consument voor het bestellen van Producten gebruik wenst te maken

van de webshop van Maaltijd Compleet, gaat Consument akkoord met de algemene voorwaarden in de betreffende webshop voordat de bestelling wordt geplaatst.

- 1.4. Maaltijd Compleet behoudt zich het recht voor (een gedeelte van) deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Van eventuele voorgenomen wijzigingen zal Maaltijd Compleet Consument ten minste zeven (7) dagen van tevoren op de hoogte stellen.

2. Aanbiedingen en Overeenkomsten

- 2.1. Een aanbod van Leverancier is bindend voor zover dit aanbod schriftelijk is uitgebracht en gedurende de termijn aangegeven bij het aanbod. Leverancier kan niet aan een aanbod worden gehouden indien Consument redelijkerwijs dient te begrijpen dat er sprake is van fout of vergissing in het aanbod. Een aanvaarding van een dergelijk aanbod brengt geen overeenkomst tot stand.
- 2.2. Indien na het tot stand komen van een Overeenkomst een schriftelijke bevestiging door Leverancier wordt verstrekt aan Consument, dan is de bevestiging bindend en wordt deze geacht de juiste inhoud van de Overeenkomst weer te geven.
- 2.3. De rechten van de Consument voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, kunnen slechts jegens haar daadwerkelijke contractspartij worden uitgeoefend. Maaltijd Compleet is jegens Consument niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor handelen of nalaten van de Maaltijd Compleet Leverancier en de Maaltijd Compleet Leverancier is jegens Consument niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor handelen of nalaten van Maaltijd Compleet.

3. Webshop en bestelformulieren

- 3.1. De Consument kan de Producten bestellen via de webshop van Maaltijd Compleet, door middel van het aanmaken van een account. De webshops worden gratis aan de Consument ter beschikking gesteld. Maaltijd Compleet garandeert geen permanente, foutloze beschikbaarheid van de Maaltijd Compleet webshop. In het bijzonder garandeert Maaltijd Compleet niet dat de webshop vrij is van systeemfouten, onderbrekingen en/of storingen.
- 3.2. Maaltijd Compleet behoudt zich het recht voor om door Consumenten aangemaakte accounts op de webshop te onderzoeken, indien het gerechtvaardigd vermoeden ontstaat dat sprake is van onrechtmatige activiteiten. Indien Maaltijd Compleet dergelijke activiteiten constateert, heeft zij het recht om het betreffende account van Consument ontoegankelijk te maken.
- 3.3. Alle door Consument aan Leverancier verstrekte informatie moet te allen tijde waarheidsgetrouw en actueel zijn. Consument zal wachtwoorden aangemaakt in het kader van een account op een webshop niet aan derden verstrekken. Indien en zodra Consument het idee heeft dat zijn/haar account door een onbevoegde wordt gebruikt of zijn/haar wachtwoord in handen is gekomen van een onbevoegde, zal

Consument zijn/haar wachtwoord wijzigen. Het feit dat een bestelling door een derde is geplaatst, kan door Consument niet aan Leverancier worden tegengeworpen.

4. Producten

- 4.1. Het Producten assortiment is onder andere afhankelijk van het seizoen en kan regelmatig worden aangepast, uitgebreid of ingeperkt.
- 4.2. Gegevens van algemene aard op de webshops, in folders, in catalogi, op afbeeldingen, dan wel andersoortige gegevens, dienen slechts te worden beschouwd als een algemene voorstelling van Producten van Leverancier en Consument kan hieraan geen rechten ontleen.
- 4.3. Consument wordt geacht houdbaarheidsdata, productbeschrijvingen, opwarminstructies, bereidingswijzen en waarschuwingen, waaronder meer expliciet begrepen eventuele allergenen aanduidingen, van of bij de Producten zorgvuldig te lezen en in acht te nemen. Voor eventuele schade door het niet in acht nemen van houdbaarheidsdata, productbeschrijvingen, opwarminstructies, bereidingswijzen en/of waarschuwingen is Leverancier niet aansprakelijk.

5. Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 5.1. Alle vermelde prijzen in een aanbod, offerte of Overeenkomst zijn in Euro (€) en inclusief Btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij expliciet anders aangegeven in dat aanbod, die offerte of die Overeenkomst. Prijzen voor Producten omvatten expliciet niet de bezorgkosten. Indien Consument bezorgkosten verschuldigd is, worden deze separaat in rekening gebracht.
- 5.2. Leverancier is te allen tijde gerechtigd de prijzen van de Producten aan te passen.
 - a) Indien Consument de Producten bestelt op basis van een bestelformulier, ontvangt Consument voor de eerste afname van de Producten een prijsoverzicht. Indien de prijzen worden aangepast, ontvangt Consument van Leverancier een nieuw prijsoverzicht, waarbij de datum van de ingang van de prijswijzigingen wordt vermeld.
 - b) Indien Consument de Producten bestelt via de webshop van Maaltijd Compleet, geldt – met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.1 van deze Algemene Voorwaarden – de prijs die op het moment van het plaatsen van de bestelling door de Consument in de webshop wordt aangegeven.
- 5.3. Indien de Consument Producten bestelt op basis van een bestelformulier, geschiedt betaling van facturen via een automatische incasso of door overboeking van het op de factuur benoemde bedrag of door betaling per pin.

- 5.4. Indien Consument Producten bestelt via de webshop van Maaltijd Compleet, kan Consument de Producteneveneens direct afrekenen via de webshop.
- 5.5. Indien de automatische incasso als bedoeld in artikel 5.3 niet kan worden uitgevoerd, om redenen te wijten aan Consument, of indien een factuur niet binnen de op de factuur aangegeven betalingstermijn is voldaan, is Consument van rechtswege in verzuim. In dat geval is Leverancier gerechtigd om Consument in aanvulling op het verschuldigde bedrag rente over het totaal van de opeisbare en niet betaalde bedragen in rekening te brengen tegen een tarief van 2% per jaar vanaf de vervaldag van de onbetaalde factuur, vermeerderd met de wettelijke buitengerechtelijke incassokosten, onverminderd andere rechtsmiddelen die Leverancier ter beschikking staan.
- 5.6. Indien en zolang Consument niet (volledig) aan diens betalingsverplichtingen voortvloeiende uit een Overeenkomst voldoet, behoudt Leverancier zich het recht voor geen nieuwe overeenkomsten met de Consument aan te gaan.
- 5.7. Een door een Consument aan Leverancier afgegeven doorlopende incassomachtiging blijft geldig, totdat deze machtiging door de Consument wordt ingetrokken.

6. Levering en levertijd

- 6.1. Bestelde Producten worden geleverd op het door Consument aangegeven adres binnen Nederland. Levering geschiedt eenmaal per week binnen een vast tijdslot dat tussen Leverancier en Consument wordt besproken, door aanbidding van de Producten op voornoemd adres en Consument is gehouden zijn medewerking te verlenen aan de afleveringshandeling.
- 6.2. De geleverde Producten dienen qua aantallen en hoedanigheid in overeenstemming te zijn met hetgeen is overeengekomen in de Overeenkomst. Consument is bij inontvangstneming van de Producten gehouden de hoeveelheid en hoedanigheid daarvan te controleren op juistheid. Eventuele bezwaren van Consument met betrekking tot de levering kunnen conform artikel 10 worden gemeld bij Leverancier.
- 6.3. Afgegeven leveringsdata- en termijnen zijn slechts richtlijnen en nooit fatale termijnen. Leverancier kan van de afgegeven leverdata afwijken als gevolg van onvoorziene omstandigheden, overmacht of in verband met feestdagen. Leverancier zal zich inspannen Consument met betrekking tot een vertraagde levering te informeren.
- 6.4. Annuleringen, af- en/of bijbestellingen en/of andere wijzigingen van bestellingen kunnen uiterlijk vier (4) werkdagen voor de geplande levering worden doorgegeven aan Leverancier. Als er sprake is van een noodsituatie (bijvoorbeeld een ziekenhuisopname) die het voor Consument in redelijkheid onmogelijk

maakt deze termijn te hanteren, is voornoemde termijn niet van toepassing, maar zal Consument (of een derde namens Consument) zo spoedig mogelijk contact met Leverancier opnemen. Leverancier zal zich inspannen de beoogde wijziging door te voeren.

- 6.5. Consument kan te allen tijde een verzoek doen het besproken bezorgtijdslot te wijzigen. Leverancier zal meewerken aan een dergelijk verzoek, mits dit redelijkerwijs in de planning kan worden aangepast.
- 6.6. Indien Consument niet thuis is op het vaste bezorgtijdslot of Consument op dat moment verhinderd is de levering aan te nemen, probeert Leverancier de Producten bij de burens af te leveren of telefonisch contact op te nemen met de Consument. Als het Leverancier dan ook niet lukt de Producten af te leveren, neemt Leverancier de Producten weer mee retour en komen de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Consument. De originele bezorgkosten alsmede de kosten voor nabezorgen kunnen bij Consument in rekening worden gebracht. Consument heeft eveneens rekening te houden met de mogelijke gevolgen betreffende de kwaliteit van de Producten.
- 6.7. Als Consument zijn/haar bezorgadres wenst te wijzigen, zal zij daartoe contact opnemen met haar Leverancier. Mogelijkerwijs heeft een adreswijziging tot gevolg dat Consument te maken krijgt met een (andere) Maaltijd Compleet Leverancier, dan wel Maaltijd Compleet.
- 6.8. Consument kan indien gewenst middels een sleutelovereenkomst toestemming geven aan Leverancier tot het gebruik van een huissleutel om de Producten thuis te leveren.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat doordat Consument:
 - 7.1.1. onjuiste of onvolledige informatie aan Leverancier heeft verstrekt; of
 - 7.1.2. productbeschrijvingen, opwarminstructies, bereidingswijzen en waarschuwingen, waaronder meer expliciet begrepen eventuele allergenen aanduidingen, niet opvolgt of niet in acht neemt; of
 - 7.1.3. Producten consumeert na verloop van de uiterste houdbaarheidsdatum.

8. Overmacht

- 8.1. Indien het nakomen van verbintenissen onder een Overeenkomst niet mogelijk is aangezien Leverancier hinder ondervindt van een situatie van overmacht zoals omschreven in artikel 6:75 BW, kan Leverancier haar verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst met een passende periode opschorten. In het geval de situatie van overmacht langer duurt dan een (1) maand, heeft zowel Consument als Leverancier het recht de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat een van hen gehouden is tot betaling van schadevergoeding. Eventueel reeds door Consument betaalde bedragen met betrekking tot de ontbonden Overeenkomst zullen door Leverancier worden terugbetaald aan de Consument.

9. Herroepingsrecht

- 9.1. Consument is niet gerechtigd de Producten te retourneren vanwege de aard van de Producten (verse maaltijden en andere voedingswaren), derhalve wordt het herroepingsrecht van Consument uitdrukkelijk uitgesloten op grond van artikel 6:230p sub f onder 2 BW.

10. Conformiteit

- 10.1. Leverancier garandeert dat de geleverde Producten qua hoeveelheid en/of hoedanigheid (in materiële zin) overeenstemmen met hetgeen in de Overeenkomst is overeengekomen. Gezien de aard van de Producten, dienen eventuele klachten die betrekking hebben op het feit dat de hoeveelheid en/of hoedanigheid van de geleverde Producten niet overeenkomt met hetgeen is opgenomen in de Overeenkomst, op straffe van verval, binnen zeven (7) dagen na ontvangst van de Producten aan Leverancier kenbaar te worden gemaakt.
- 10.2. Alle overige klachten met betrekking tot de wijze van levering, de kwaliteit van de Producten, etc., kunnen te allen tijde worden ingediend bij de klantenservice van Maaltijd Compleet. Maaltijd Compleet zal zich inspannen binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk te reageren op de ingediende klacht. Indien de klacht betrekking heeft op een Product betreft, zal Consument de barcode op de verpakking bij de klacht dienen te vermelden.
- 10.3. In het geval van een gegronde klacht met betrekking tot een Overeenkomst, is Leverancier jegens Consument hoogstens gehouden tot het opnieuw leveren van het betreffende Product, dan wel tot vergoeding van de onder de betreffende Overeenkomst door Consument daadwerkelijk betaalde bedragen.

11. Persoonsgegevens van Consumenten

- 11.1. Maaltijd Compleet en de Maaltijd Compleet Leverancier (indien van toepassing) verwerken persoonsgegevens van de Consument bij het uitvoeren van de Overeenkomst. Zulks gebeurt in overeenstemming met de vereisten die daaraan worden gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het bepaalde in het privacy statement, welke geraadpleegd kan worden op <https://maaltijdcompleet.nl/privacyverklaring>.

12. Intellectueel eigendom

- 12.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op onder andere, maar niet beperkt tot, door Maaltijd Compleet gebruikte teksten, logo's en ander beeldmateriaal met betrekking tot Maaltijd Compleet, waaronder eveneens begrepen de Maaltijd Compleet webshop, zijn het eigendom van dan wel in licentie gegeven aan Maaltijd Compleet. Het is niet toegestaan om delen daarvan openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, anders dan voor persoonlijk gebruik.

13. Overige bepalingen

- 13.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Leverancier en Consument zullen in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk met het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling rekening wordt gehouden.
- 13.2. Bij vernietiging van een bepaling van deze Algemene Voorwaarden op grond van artikel 6:236 of 6:237 BW blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht op de Overeenkomst tussen Leverancier en Consument.

14. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 14.1. Op elk aanbod, elke offerte, elke Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, en op alle geschillen die daaruit voortvloeien of in verband daarmee ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Alle geschillen die zich voordoen in verband met een aanbod, een offerte, een Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of anderszins tussen Leverancier en Consument, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.