ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

Welkom! Elke aankoop van artikelen op de e-commercesite van eFarmz is onderworpen aan de onderhavige algemene verkoopvoorwaarden ('AVV'), die de Klant verklaart zonder voorbehoud te aanvaarden. Deze zijn van kracht sinds 3 juni 2013 en werden herzien op 5 april 2022.

1. Bestelling

De Klant plaatst een bestelling op de website van eFarmz door de aangegeven procedure te volgen. De automatische registratiesystemen van eFarmz worden beschouwd als bewijs van de aard, de inhoud en de datum van de bestelling. De bevestiging van de online bestelling vormt een elektronische handtekening die tussen eFarmz en de Klant dezelfde juridische waarde heeft als een handgeschreven handtekening. De verkoop zal pas worden gesloten na bevestiging van de bestelling door eFarmz. Deze bevestiging omvat: een overzicht van de bestelling; indien van toepassing, een factuur voor ontvangen betaling, onder voorbehoud van aanvaarding van de banktransactie door de bank van de Klant. eFarmz behoudt zich het recht voor om een bestelling om welke reden dan ook niet te bevestigen. In geval van een procedure waarbij producten uit de handel worden genomen of worden teruggeroepen, stelt eFarmz de Klant daarvan in kennis zodra hij de informatie van de betrokken producent heeft ontvangen. De Klant zal per e-mail worden gewaarschuwd om het product niet te consumeren en eFarmz zal overgaan tot de terugbetaling via de gebruikte betaalmethode of via een tegoedbon op de klantenrekening. Het is ook mogelijk, met name wegens het specifieke karakter van de aanlevering van landbouwproducten, dat bepaalde bestelde producten niet op tijd kunnen worden geleverd. Het is ook mogelijk dat een ingrediënt in een Maaltijdbox door een ander wordt vervangen nadat de Klant de bestelling heeft geplaatst. eFarmz zal de Klant hiervan op de hoogte brengen en hem ofwel een alternatief product, de terugbetaling van het product of een tegoedbon op zijn volgende bestelling aanbieden. Het is mogelijk dat een besteld biologisch product wordt vervangen door hetzelfde niet-biologische product. eFarmz informeert de Klant per e-mail en stelt ofwel de levering van het niet-biologische product voor met een pro-rata terugbetaling van het prijsverschil tussen het biologische en niet-biologische product, of stelt een volledige terugbetaling van het desbetreffende product voor.

2. Annulering en terugbetaling van de bestelling

Voor elke bevestigde bestelling die minstens 1 bederfelijk vers product bevat (fruit, groenten, brood, kaas, yoghurt, vlees enz.), kan de Klant eFarmz vragen om de bestelling te annuleren en terug te betalen tot:

- Donderdag 8.00 uur voor bestellingen geleverd op maandag en dinsdag van de daaropvolgende week
- Vrijdag 8.00 uur voor leveringen op woensdag en donderdag van de daaropvolgende week
- Dinsdag 8.00 uur voor leveringen op vrijdag en zaterdag van dezelfde week.

Als de Klant een abonnement neemt, kan hij het altijd beëindigen, pauzeren of de inhoud, locatie en leveringsdatum wijzigen via het klantenportaal tot:

- Maandag 7.00 uur voor leveringen op woensdag en donderdag van dezelfde week,
- Woensdag 7.00 uur voor leveringen op vrijdag en zaterdag,
- Vrijdag 7.00 uur voor leveringen op de daaropvolgende maandag en dinsdag.

De Klant kan een bestelling die reeds in zijn klantenprofiel is bevestigd, niet zelf annuleren. Hij moet contact opnemen met de klantendienst van eFarmz via deze link zodat eFarmz de bestelling kan annuleren en terugbetalen. Na deze termijnen wordt de bestelling als niet-annuleerbaar beschouwd; eFarmz kan de bestelling annuleren maar behoudt zich het recht voor om al dan niet tot de terugbetaling ervan over te gaan. Voor elke bevestigde bestelling die alleen droge kruidenierswaren bevat, kan de Klant eFarmz vragen om zijn bestelling te annuleren en terug te betalen tot 24 uur voor het gekozen leveringsmoment. Als de Klant een abonnement neemt, kan hij het altijd beëindigen, pauzeren of de inhoud, locatie en leveringsdatum wijzigen via de klanteninterface tot:

- Maandag 7.00 uur voor leveringen op woensdag en donderdag van dezelfde week,
- Woensdag 7.00 uur voor de leveringen op vrijdag en zaterdag
- Vrijdag 7.00 uur voor leveringen op de daaropvolgende maandag en dinsdag.

De Klant kan een bestelling die reeds in zijn klantenprofiel is bevestigd, niet zelf annuleren. Hij moet contact opnemen met de klantendienst van eFarmz via deze link zodat eFarmz de bestelling kan annuleren en terugbetalen. Na deze termijnen wordt de bestelling als niet-annuleerbaar beschouwd; eFarmz kan de bestelling annuleren maar behoudt zich het recht voor om al dan niet tot de terugbetaling ervan over te gaan. eFarmz zal de Klant terugbetalen via

dezelfde betaalmethode die de Klant heeft gebruikt om de bestelling te plaatsen. Het volledige bedrag dat door de Klant werd betaald bij het plaatsen van de bestelling zal worden terugbetaald.

3. Herroepingsrecht

De maaltijdboxen en (fruit- en/of groente-)boxen bevatten altijd ten minste één bederfelijk product, de consument kan zich voor deze producten dan ook niet beroepen op enig herroepingsrecht zoals bedoeld in art. VI. 53, 4° WER ("de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid"). Voor afzonderlijk verkochte artikelen heeft de Klant het recht om binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de bestelling af te zien van de overeenkomst, zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen. De Klant kan zijn verzoek indienen via deze link. Hij kan vragen om de producten te ruilen of om zijn geld terugbetaald te krijgen. Dit is met uitzondering van alle verse bederfelijke producten (alle producten in de categorieën fruit en groenten, zuivel, vlees/vis, bakkerij, verse bereidingen op onze site), de consument heeft voor deze producten dan ook geen herroepingsrecht zoals bedoeld in Art. VI. 53, 4° WER ("de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid"). Indien de bestelling verschillende producten omvat en een of meer van deze producten bederfelijk zijn: - dan is het herroepingsrecht niet van toepassing op bederfelijke producten overeenkomstig artikel. VI. 53, 4° WER; - maar is het herroepingsrecht wel van toepassing op de andere producten (behalve bij toepassing van een andere uitzondering in art. VI. 53 WER) De Klant heeft evenmin een herroepingsrecht voor 'de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken'. Tijdens de herroepingstermijn moet de Klant de producten en hun verpakking met de grootste zorg behandelen. De Klant wordt aangeraden de producten in hun oorspronkelijke staat en in de ongeopende en onbeschadigde originele verpakking terug te sturen naar het volgende adres: eFarmz SRL, Industrielaan 135, 1070 Anderlecht. De producten moeten worden teruggestuurd binnen een termijn van maximaal 14 dagen, te rekenen vanaf de datum van de uitoefening van het herroepingsrecht, en de terugzendingskosten zijn voor rekening van de Klant. eFarmz zal alle betalingen die van de consument werden ontvangen bij het plaatsen van de bestelling terugbetalen, met inbegrip van de leveringskosten. Het bedrijf zal de Klant terugbetalen via dezelfde betaalmethode die de Klant heeft gebruikt om de bestelling te plaatsen. De terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen nadat eFarmz kennis heeft genomen van het verzoek tot herroeping, op voorwaarde dat eFarmz de geretourneerde producten heeft ontvangen of dat

de Klant de verzending kan aantonen. De Klant is aansprakelijk voor elk gebruik van de producten dat niet noodzakelijk is om de aard en de kenmerken van de producten vast te stellen. De Klant kan gebruik maken van het herroepingsrecht via het herroepingsformulier dat hier beschikbaar is: Meer details op de website van de FOD Economie.

4. Prijs

De prijzen zijn vermeld in euro, inclusief btw en zijn enkel geldig op de datum waarop de bestelling wordt geplaatst. De prijzen van de artikelen kunnen te allen tijde door eFarmz worden gewijzigd. Alleen de prijs die op de website van eFarmz staat vermeld, is bindend voor alle partijen.

5. Betaling

Voor de betaling van zijn bestelling beschikt de Klant over de betaalmethodes die op het ogenblik van de bestelling zijn aangegeven. De Klant kan zijn bestelling online betalen via het betalingsplatform STRIPE, in een beveiligde omgeving (https-protocol en encryptiesleutel). eFarmz behoudt zich het recht voor om elke bestelling en/of levering te annuleren of op te schorten, en om een klantenprofiel te blokkeren in geval van:

- een weigering van de goedkeuring tot betaling door de bank van de Klant of in geval van een bestaand commercieel geschil met de Klant;
- de frauduleuze aanmaak van meerdere klantenprofielen. Het is slechts mogelijk om 1 klantenprofiel per huishouden aan te maken;
- frauduleus gebruik van promocodes. De promocodes van eFarmz zijn niet cumuleerbaar en niet overdraagbaar.

In geval van een betaling met een cadeaubon of een promocode zal, indien het bedrag van de bestelling lager is dan het bedrag van de gebruikte cadeaubon of promocode, het resterende bedrag automatisch op de klantenrekening worden gecrediteerd in de vorm van een tegoedbon die bij de volgende bestelling kan worden gebruikt.

Kosten bij betalingsincidenten
In geval van weigering van betaling door de bank van de Klant (mislukte betaling, geweigerde afschrijving, betwisting of bankgeschil), behoudt eFarmz zich het recht voor om **vaste administratieve kosten van €7,50 incl. btw per incident** aan te rekenen, ter dekking van de hiermee verbonden administratieve kosten.
Deze kosten worden enkel toegepast in geval van een nieuw betalingsincident na voorafgaande kennisgeving aan de Klant.

6. Leveringskosten, -termijnen en -modaliteiten

Voor alle bestellingen bij eFarmz geldt een minimumbedrag van € 40 en een maximumbedrag van € 499,99. Eventuele leveringskosten worden vermeld wanneer de Klant de bestelling afrondt. Deze bedragen € 5,95 in België en € 7,95 in Luxemburg voor bestellingen tussen € 40 en € 79,99 (€ 4,99 voor de Express-levering van bestellingen). Leveringen aan afhaalpunten en van bestellingen boven € 80 zijn gratis. Deze kosten kunnen door de Klant niet worden betwist, aangezien hij daarvan op de hoogte was bij de betaling van zijn bestelling. Het afsluiten van niet-abonnementsbestellingen vindt plaats op maandag om 8.00 uur voor leveringen op woensdag en donderdag; op woensdag om 8.00 uur voor leveringen op vrijdag en zaterdag; en op vrijdag om 8.00 uur voor leveringen op de daaropvolgende maandag en dinsdag (3 uur voor de aanvang van elk tijdslot voor Express-bestellingen). Voor de wekelijkse abonnementsbestellingen bevestigt en sluit eFarmz de bestellingen op maandag om 7.00 uur voor leveringen op woensdag en donderdag van dezelfde week; op woensdag om 7.00 uur voor leveringen op vrijdag en zaterdag; op vrijdag om 7.00 uur voor leveringen op de daaropvolgende maandag en dinsdag. eFarmz zal dan het bedrag als debet boeken op het betaalmiddel van de Klant in overeenstemming met de in de Klantenzone weergegeven bestelgegevens. De artikelen worden geleverd op de plaats die de Klant bij het plaatsen van de bestelling heeft aangegeven. Indien een afhaalpunt werd gekozen, kan eFarmz de versheid en beschikbaarheid van de bestelling enkel garanderen op de gekozen leveringsdag en tijdens de openingsuren van het afhaalpunt die zijn vermeld op de website van eFarmz en in de e-mail met de leveringsbevestiging die de Klant heeft ontvangen. Voor leveringen aan huis wordt een bevestigingsmail gestuurd met het tijdslot van de levering. Als de Klant niet aanwezig is op het bij de bestelling bevestigde moment, proberen onze bezorgers altijd alternatieve oplossingen te vinden, maar eFarmz kan niet aansprakelijk worden gesteld als de levering niet kan plaatsvinden of als de producten bedorven zijn doordat ze niet op het bevestigde moment zijn geleverd. Indien de producten bedorven zijn omdat ze niet op het bevestigde moment konden worden geleverd, kan de bestelling niet opnieuw worden geleverd en kan het bedrag niet worden terugbetaald. In geval van een aanzienlijke vertraging in de levering door eFarmz, zal – indien de Klant niet meer beschikbaar is voor een levering buiten het aanvankelijk gekozen leveringsslot – een nieuwe leveringspoging of de terugbetaling worden voorgesteld. De Klant kan geen kosten of verwijlinteresten eisen van eFarmz wegens te late levering. De Klant wordt aangeraden om na te kijken of hij de bestelling op de gekozen leveringsdag heeft ontvangen, en om de staat van de verpakking van de producten bij levering te controleren. De Klant wordt aangeraden om eFarmz

binnen 48 uur (24 uur voor Express-bestellingen) na ontvangst van de levering op de hoogte te brengen van eventuele leveringsproblemen via deze link.

7 Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt in overeenstemming met de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Het beleid van eFarmz wordt toegelicht in het tabblad ‘ Gegevensbescherming‘.

8. Overeenstemming

eFarmz is gebonden door de wettelijke garantie op de overeenstemming van consumptiegoederen onder de voorwaarden van de artikelen 1649bis tot en met 1649octies van het Burgerlijk Wetboek. eFarmz is jegens de Klant aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat zich binnen twee jaar na de levering van een product voordoet. De foto's die in de onlinecatalogus worden gebruikt zijn niet contractueel bindend en kunnen op elk moment worden gewijzigd. eFarmz kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een niet-overeenstemmende en/of foutieve foto. eFarmz geeft de Klant de best mogelijke schatting van het gewicht van het verse product; als gevolg van de specificiteit van het producttype kan er een kleine positieve of negatieve afwijking zijn. In geval van een gewichtsverschil van meer dan 10% ten nadele van de Klant verbindt eFarmz zich ertoe dit verschil terug te betalen, hetzij door een tegoedbon op de klantenrekening, zodat die dit verschil in mindering kan brengen op zijn volgende betaling op de site van eFarmz, hetzij door een terugbetaling rechtstreeks op zijn bankrekening. eFarmz verbindt zich ertoe het product terug te betalen indien de houdbaarheidsdatum bij de ontvangst van het product is overschreden, op voorwaarde dat de Klant een foto als bewijs kan aanleveren.

9. Klachten

Elke klacht over een online aankoop moet worden ingediend binnen 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld. De Klant wordt aangeraden om elke klacht binnen 4 dagen vanaf het tijdstip van de levering van de bestelling in te dienen. Wij raden u aan elke klacht per chat of via het contactformulier via deze link te verzenden, met vermelding van de referenties van het betrokken artikel, de precieze redenen voor de klacht en een foto van een specifiek element indien eFarmz daarom verzoekt.

In geval van een onopgelost geschil, kan de Klant zich wenden tot de Onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie.

10. Contractuele wijzigingen

Elke wijziging van deze AVV is tegenstelbaar aan de Klant binnen 72 uur na de online publicatie ervan.

11. Aansprakelijkheid

De Klant wordt ervan in kennis gesteld dat de aansprakelijkheid van eFarmz, ongeacht de aard van de schade, in ieder geval beperkt blijft tot het totaalbedrag van de bestelling (inclusief eventuele kosten voor de levering en de voorbereiding van de bestelling). In geval van niet-uitvoering kan eFarmz niet aansprakelijk worden gesteld indien de niet-uitvoering van de verkoopovereenkomst of de slechte uitvoering ervan te wijten is hetzij aan de Klant, hetzij aan de onvoorzienbare en onoverkomelijke handeling van een derde die geen verband houdt met de verkoop, hetzij aan een geval van overmacht. Bovendien kan eFarmz niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade, direct of indirect, die het gevolg is van het gebruik van het verkochte artikel. eFarmz is in geen geval aansprakelijk voor onderbrekingen in de toegang tot haar website en voor de gevolgen die daaruit kunnen voortvloeien. eFarmz kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor tijdelijke of permanente schade die kan worden toegebracht aan of voor voorvallen die impact hebben op de gegevens of het informaticamaterieel van de gebruiker bij het raadplegen van de website of het bezoeken van de webpagina's, of in het algemeen bij de overdracht van de bestanden en software waaruit de website is opgemaakt naar zijn ontvangend apparaat. In het bijzonder is eFarmz niet verantwoordelijk voor de eventuele overdracht van virussen via haar website. eFarmz is niet aansprakelijk voor het frauduleuze gebruik van haar distributiemiddelen en wijst elke aansprakelijkheid af in geval van inbreuk in haar informaticasystemen en diefstal van gegevens, met dien verstande dat eFarmz de nodige middelen inzet om dergelijke onwettige inbreuken te voorkomen. De webruimtes buiten het domein van http://www.eFarmz.be en http://www.eFarmz.lu en in het bijzonder de ruimtes waarnaar de gebruiker kan worden doorverwezen door middel van hyperlinks, vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de houders van deze webruimtes.

12. Beoordelingsbeleid

eFarmz biedt elke Klant de mogelijkheid om zijn mening te geven over de producten op de website https://www.eFarmz.be/nl. Alleen gebruikers die een profiel hebben op de eFarmz-website en die tenminste 1 bestelling hebben geplaatst kunnen een beoordeling plaatsen op de productfiche. Zodra een beoordeling is ingediend, controleert eFarmz voor elke beoordeling of de Klant het product daadwerkelijk heeft besteld. Indien de Klant het product niet daadwerkelijk heeft besteld, wordt de beoordeling nooit gepubliceerd. eFarmz behoudt zich het recht voor om te beslissen of de ingediende beoordelingen al dan niet worden gepubliceerd. Ingediende beoordelingen worden alleen gepubliceerd als ze betrekking hebben op het product in kwestie. De beoordeling wordt niet gepubliceerd indien: - de beoordeling niet hoofdzakelijk betrekking heeft op het product in kwestie; - de beoordeling minachtende opmerkingen bevat over de producent van het product of over eFarmz. - de beoordeling beledigingen of lasterlijke bewoordingen bevat - de beoordeling vragen bevat voor de klantendienst - de beoordeling langer is dan 500 tekens Beoordelingen worden door eFarmz nooit gewijzigd en worden, indien zij worden gepubliceerd, gepubliceerd zoals ze werden opgesteld. eFarmz betaalt of beloont geen enkele gebruiker voor het indienen van een beoordeling. De beoordelingen worden gesorteerd van oudste naar recentste. De methode voor de berekening van de scores (op 5), voorgesteld door wortels, is een afgerond gemiddelde van alle scores die op de website zijn ingediend (bv., als het gemiddelde 4,6 is, zijn er 4 groene wortels, als het gemiddelde 5 is, zijn er 5 groene wortels).

13. Bewijsovereenkomst

De computerlogs die door de informaticasystemen van eFarmz worden verwerkt, worden beschouwd als geldige bewijzen tussen de partijen (bestelbewijs, elektronische communicatie, betalingen enz.)

14. Ondeelbaarheid

Indien enige bepaling van deze AVV om welke reden dan ook ongeldig wordt verklaard, komen de partijen overeen dat de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

In geval van een geschil over de toepassing van deze voorwaarden, gaan eFarmz en de Klant akkoord met de toepassing van het Belgisch recht en

wordt bevoegdheid verleend aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.