

## FAQ en leveringsvoorwaarden/beleid

### Waar leveren jullie?

We leveren in een 25 km straal rondom Leopoldsburg.

### Hoe blijft alles koel tijdens het leveren?

De producten worden tijdens de leverbende bewaard in koelboxen met vrieselementen. Dit gaat van -21° C voor de diepgevroren producten tot 7° C voor fruit en groenten.

### Komt alles écht recht van de lokale boeren?

We streven ernaar om de afstand tussen veld en bord zo klein mogelijk te houden en steeds de kortste keten aan te bieden. Producten die lokaal niet te produceren zijn, kunnen een langere weg afgelegd hebben. In de webshop kan je filteren op herkomst, en de lokale producten staan steeds bovenaan.

### Wat met de ecologische voetafdruk?

We houden niet alleen de afstand tussen veld en bord klein, we vermijden ook zoveel mogelijk wegwerpverpakkingen en we werken met herbruikbare bakken met een waarborgsysteem om alles bij je thuis af te leveren. Om de voedselkilometers zoveel mogelijk te beperken, gebruiken we de meest optimale route voor onze beleveringen. Dat is veel ecologischer dan al onze klanten op en af te laten rijden naar een afhaalpunt.

### Wat kost aan-huis-levering?

Voor bestellingen van minder dan €50 vragen we een vergoeding van €4,90. Tussen €50 en €100 is dat €2,90 en boven de €100 leveren we gratis! Als je voor afhalen kiest, vragen we €1 voor de kost van de bediening in de hub en afhaalpunten.

### Wat zijn de betaalmethodes?

Je kan veilig online betalen met Bancontact.

## Algemene Voorwaarden

Klanten Deze 'Algemene Voorwaarden Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen destreekmobiel.be en de Klanten. Producenten verwijzen wij door naar de 'Algemene Voorwaarden Producenten'.

### 1. Definities

2. Aanbod : het product –en dienstenaanbod van de Producent dat door de Klant via het Platform bij de Producent kan worden besteld. Bestelling: een bestelling van de Klant via het Platform bij de Producent van het door de Klant geselecteerde Aanbod.
3. Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Bestelling plaats via het Platform.
4. Overeenkomst: een overeenkomst tussen de Klant en de Producent met betrekking tot een Bestelling en de bezorging of het afhalen van de Bestelling.
5. Platform: de website van destreekmobiel.be waarop de Service beschikbaar wordt gemaakt.
6. Producent: een bedrijf dat voedingswaren produceert en verkoopt en voor de totstandkoming en betaling van Overeenkomsten het Platform gebruikt.
7. Producentinformatie: de informatie van de Producent met betrekking tot, onder andere, bedrijfs -en contactgegevens, algemene informatie, productaanbod, prijzen voor ieder afzonderlijk product (inclusief BTW), bedrijfslogo, grafisch materiaal, bezorggebied (inclusief postcodes) en eventuele bezorgkosten.
8. Service: de commerciële diensten en/of werkzaamheden die door destreekmobiel.be worden aangeboden aan de Klant, onder meer bestaande uit het publiceren van het Aanbod, het faciliteren van het tot stand komen van Overeenkomsten en het doorsturen van Bestellingen naar het relevante Producent.

### 9. Destreekmobiel

10. Identiteit van Destreekmobiel.be onder de naam 'DeStreekmobiel.be' Adres hoofdvestiging: Leonard Meesstraat 20 3970 Leopoldsburg BTW-nr: BE0837243325 Correspondentieadres: idem Email: [info@destreekmobiel.be](mailto:info@destreekmobiel.be)
11. Toepasselijkheid 1. Deze Algemene Voorwaarden Klanten zijn slechts van toepassing op de Service. Destreekmobiel.be is niet verantwoordelijk voor het Aanbod. Op het Aanbod zijn daarnaast, indien van toepassing, de algemene voorwaarden van de Producent van toepassing. 2. De Klant gaat door middel van het plaatsen van een Bestelling direct een Overeenkomst met de Producent aan voor de levering van het door de Klant geselecteerde Aanbod. De Klant is gebonden aan de Bestelling en heeft geen recht op terugbetaling, behalve in het geval van annulering door de Producent op grond van artikel 6 hieronder.

Het Aanbod 1. Destreekmobiel.be publiceert het Aanbod namens de Producenten op het Platform, overeenkomstig de door de Producenten aangeleverde Producentinformatie. Destreekmobiel.be aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud van het Aanbod en van de Producentinformatie op het Platform. Als een Klant allergisch is voor bepaalde voedingsmiddelen, raden wij aan om telefonisch contact op te nemen met de Producent voor actuele allergeneninformatie voordat de bestelling wordt geplaatst. 2. Streekmobiel.be geeft alle Producentinformatie zodanig weer, dat voor de Klant duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden. 3. Streekmobiel.be aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de bereikbaarheid van het Platform. 5. De Overeenkomst 1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant de Bestelling definitief maakt door het klikken op de knop 'Bestelling plaatsen' tijdens het proces van het plaatsen van een Bestelling via het Platform. 2. Na ontvangst van de Bestelling, zal Destreekmobiel.be de Bestelling elektronisch aan de Klant bevestigen. 3. De Overeenkomst kan alleen door de Producent worden uitgevoerd als de Klant correcte en

volledige contact- en adresgegevens verstrekt bij het plaatsen van de Bestelling. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Destreemobiel.be of de Producent te melden. 4. In verband met informatie over de status van zijn Bestelling, dient de Klant na het plaatsen van de Bestelling telefonisch of per e-mail bereikbaar te zijn voor zowel de Producent als Destreemobiel.be. 5. Indien de Klant kiest voor bezorging van de Bestelling, dan dient hij aanwezig te zijn op het door de Klant aangegeven bezorgadres om de Bestelling in ontvangst te kunnen nemen. 6. Indien de Klant kiest voor het afhalen van de Bestelling, dan dient hij op de gekozen tijd aanwezig te zijn op de afhaallocatie van de Producent, die in de bevestigingsmail, tekstbericht of op de website van Destreemobiel.be is weergegeven. 7. Bij aflevering van de Bestelling kan de Producent vragen om identificatie als de Bestelling alcoholische producten of andere producten met een leeftijdslimiet bevat. Als de Klant zich niet adequaat kan identificeren of niet voldoet aan de minimumleeftijdseisen, weigert de Producent de betreffende producten aan de klant te leveren. In dit geval kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht 8. Destreemobiel.be aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst. 6. Ontbinding van de Overeenkomst en annulering van de Bestelling 1. In verband met de bederfelijkheid van het Aanbod geldt dat de Klant geen recht heeft om de Overeenkomst te ontbinden. Bestellingen kunnen niet door de Klant bij Destreemobiel.be worden geannuleerd. Annulering van de Bestelling door de Klant bij de Producent is slechts mogelijk indien de Producent expliciet aangeeft dat Annulering van de Bestelling door de Klant mogelijk is. 2. De Producent heeft het recht de Bestelling te annuleren indien bijvoorbeeld het Aanbod niet meer beschikbaar is, de Klant een incorrect of onbereikbaar telefoonnummer, andere contactgegevens heeft opgegeven of in geval van overmacht. 3. Indien de Klant een valse Bestelling plaatst (bijvoorbeeld door foutieve contactgegevens door te geven, niet te betalen of door niet aanwezig te zijn op de bezorglocatie of afhaallocatie om de Bestelling in ontvangst te kunnen nemen) of anderszins zijn plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst niet nakomt, dan kan streemobiel.be besluiten om toekomstige Bestellingen van de betreffende Klant te weigeren. 4. Streemobiel.be heeft het recht om namens de Producent Bestellingen te weigeren en Overeenkomsten te annuleren, indien er gereede twijfel bestaat over de juistheid of authenticiteit van de Bestelling of de contactgegevens. 5. Streemobiel.be heeft het recht om producten uit bestellingen te verwijderen of bestellingen te annuleren die door technische problemen of invoerfouten aan een foute prijs aangeboden zijn. 7. Betaling 1. Op het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen overeenkomstig artikel 5.1 van deze Algemene Voorwaarden Klanten, is de Klant verplicht om de Producent te betalen voor de Bestelling. Door de Klant kan aan deze betalingsverplichting worden voldaan door te betalen met een online betaalmiddel via het Platform. 2. Het (gedeeltelijk) terugboeken van een online betaling is alleen mogelijk indien de Bestelling niet (geheel) geleverd kan worden. De terugboeking vindt altijd plaats op dezelfde rekening als waarvan de betaling heeft plaatsgevonden. 8. Klachtenregeling 1. Klachten van de Klant over het Aanbod, de Bestelling of de uitvoering van de Overeenkomst, dienen bij de Producent te worden neergelegd. De exclusieve verantwoordelijkheid voor het aanbod van de Producent en de uitvoering van de overeenkomst ligt bij de Producent. Destreemobiel.be kan alleen een bemiddelende rol aannemen. 2. Als de Klant een klacht heeft over de Service, dan dient de klacht via het contactformulier, per e-mail of schriftelijk via de post te worden gecommuniceerd aan de klantenservice van Destreemobiel.be op het in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten aangegeven contactadres. 3. Nadat de klacht door Destreemobiel.be is ontvangen zal Destreemobiel.be zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een week, reageren met een ontvangstbevestiging. Destreemobiel.be streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken te behandelen. 4. Klachten zoals omschreven in de leden 1 en 2 van dit artikel, moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij respectievelijk de Producent (lid 1) of destreemobiel.be (lid 2). 5. De Europese

Commissie beheert een ODR platform. Dit platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr.destreemobiel.be> sluit het gebruik van Alternative Dispute Resolution als bedoeld in de richtlijn 2013/11/EU expliciet uit. Het e-mailadres van Destreemobiel.be is [info@destreemobiel.be](mailto:info@destreemobiel.be). 9. Nieuwsbrief 1. Bij het aanmelden op het platform kan de Klant ook kiezen voor het ontvangen van de nieuwsbrief. De Klant kan zich afmelden voor deze nieuwsbrief via de link onderaan de nieuwsbrief of door contact op te nemen met de klantenservice via de in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten onder 'Correspondentieadres' vermelde contactgegevens.10. Inzicht en correctie van opgeslagen persoonsgegevens 1. Destreemobiel.be verwerkt persoonlijke gegevens op van de Klant. Op de verwerking van persoonsgegevens is het Privacy Statement van toepassing.