

## Algemene Voorwaarden OKay Direct

Onderhavige Algemene Voorwaarden OKay Direct (hierna ook: "de Voorwaarden") regelen de relatie tussen OKay Direct en de klant (hierna ook: "de Klant") die zijn aankopen verricht in de OKay Direct-winkel gelegen te gooo Gent, Belfortstraat 18 (hierna ook: "de Winkel").

De Klant neemt kennis van onderstaande Voorwaarden en aanvaardt ook de toepassing daarvan alvorens de verkoopprijs van de Winkel te betreden en/of over te gaan tot aankopen in de Winkel. De Voorwaarden zijn steeds te raadplegen aan de infokiosk bij de ingang van de Winkel.

De Algemene Voorwaarden Xtra, ter kennis gebracht aan elke Xtra-klant en door hem/haar aanvaard ten laatste bij de aanvraag van het Xtra-profiel, blijven voor de Klant onverminderd van toepassing.

Indien de Klant niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in onderhavige Voorwaarden en/of de Algemene Voorwaarden Xtra, kan hij/zij geen toegang meer krijgen tot de Winkel en kan hij/zij hier geen aankopen meer verrichten.

### Identiteit Verkoper

**OKay** BUURTWINKELS OKAY, met maatschappelijke zetel te 1500 Halle, Demesmaekerstraat (Victor) 167, BTW BE-0464.994.145, RPR Brussel

**Klantendienst** De Klantendienst van OKay is beschikbaar per e-mail via [info@okaydirect.be](mailto:info@okaydirect.be) of op het telefoonnummer +32 (0) 23 59 94 15.

### Definities

**Colruyt Group** Etablissements Franz Colruyt nv  
Met maatschappelijke zetel te 1500 Halle, Edingenssteenweg 196  
BTW BE-0400.378.485, RPR Brussel en alle met haar verbonden ondernemingen in de zin van artikel 1:20 Wetboek van Venootschappen en Verenigingen.

**Consument** Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

**Kast** De afgesloten kastruimte waarin de Verkoper haar goederen aanbiedt aan de Klant en die door de Klant gedeblokkeerd kan worden middels gebruik van de Xtra-QR-code (van de Xtra-kaart of Xtra-App).

**Klant** De Klant is een Xtra-Klant die vanuit zijn/haar hoedanigheid als Consument wenst over te gaan tot de aankoop van goederen in de Winkel en hiertoe – na aanmelding met zijn/haar Xtra-profiel – de verkoopprijs van de Winkel betreft.

**Xtra-Klant** De natuurlijke persoon die, na voltooiing en goedkeuring van zijn/haar aanvraag om een Xtra-profiel aan te maken, over een Xtra-profiel beschikt. Alleen een meerderjarige natuurlijke persoon kan Xtra-klant worden of zijn. Een Xtra-klant handelt steeds in de hoedanigheid van Consument. Een niet-Consument of een minderjarige kan, behoudens andersluidend expliciet akkoord vanwege Colruyt Group, in geen geval Xtra-klant worden of zijn.

**Winkel** De OKay Direct-winkel waar de Verkoper haar goederen aanbiedt aan de Klant, gelegen te gooo Gent, Belfortstraat 18.

### Algemene voorwaarden

- Doel van deze Voorwaarden:** Met deze Voorwaarden wordt beoogd de Klant de essentiële informatie te geven over zijn/haar rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het winkelen in de Winkel.
- Toegang tot de Winkel – Aanmelding via Xtra:** Enkel Xtra-Klanten hebben toegang tot de Winkel en kunnen in de Winkel goederen aankopen van de Verkoper. Hiertoe dienen alle Klanten alvorens zij toegang verkrijgen tot de Winkel zich aanmelden via het scannen van hun Xtra-QR-code. Indien een Klant nog niet beschikt over een Xtra-profiel, dient hij/zij eerst een Xtra-profiel aan te maken waarna zij na het scannen van hun nieuwe Xtra-QR-code toegang krijgen tot de Winkel. Hiernaast is het vereist dat de Klant dat de Klant een e-mailadres koppelt aan zijn/haar Xtra-profiel. De Klant mag enkel zijn/haar persoonlijk Xtra-profiel gebruiken om toegang te verkrijgen tot de Winkel. Verder is de Klant volledig aansprakelijk voor het gebruik/misbruik van zijn/haar Xtra-profiel, ongeacht of dit gebruik met of zonder toestemming geschiedt. De Klant zal de Verkoper onmiddellijk informeren over eventueel misbruik van zijn/haar Xtra-profiel. De Verkoper (noch Colruyt Group), kan aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik/misbruik van een Xtra-profiel te wijten aan een nalatigheid/fout van de Xtra-Klant. De Xtra-Klant vrijwaart en stelt de Verkoper volledig schadeloos voor alle aanspraken van derden in dit kader.
- Het aanbod en assortiment: Algemeen:** Het productaanbod in de Winkel is niet bestemd voor een commercieel of beroepsmatige gebruik. Het assortiment geldt zolang de voorraad strekt en kan op elke moment door de Verkoper worden gewijzigd. De Verkoper is niet aansprakelijk voor materiële fouten, zoals kennelijke zet- of drukfouten. **Alcohol:** Enkel

meerderjarige Klanten kunnen overgaan tot aankoop van alcohol uit het assortiment. Teneinde een leeftijdscontrole mogelijk te maken, dient de Klant hiertoe zijn/haar identiteitskaart te laten inlezen in de hiertoe ter beschikking gestelde ID-lezer in de verkoopprijs van de Winkel, samen met zijn/haar Xtra-QR-code. Na deze verificatie kan de Klant de Kasten waarin alcohol wordt aangeboden openen tijdens zijn/haar winkelbezoek en alcohol aankopen. De Kast blijft geblokkeerd indien voornoemde verificatie niet kon gebeuren.

- Aankopen in de Winkel:** Gelet op het uniek winkelconcept van de Winkel als automatische winkel, stemt de Klant in met de navolgende stappen om tot aankopen in de Winkel te kunnen overgaan. ❶ Om toegang te kunnen krijgen tot de Winkel scant de Klant zijn/haar Xtra-QR-code (cfr. Artikel 2). ❷ De goederen zijn geplaatst in afgesloten Kasten die de Klant enkel kan openen na het scannen van zijn/haar Xtra-QR-code. Indien de Klant tot de aankoop van een artikel wenst over te gaan, dient hij/zij zijn/haar Xtra-QR-code te scannen waarna de Kast wordt gedeblokkeerd en de Klant het artikel uit de Kast kan nemen en in zijn/haar winkelmand kan plaatsen. Hierna dient de Klant de Kast opnieuw te sluiten (zo niet, worden andere artikelen die uit de Kast worden genomen geregistreerd op het Xtra-profiel van de Klant en kan de Klant geen andere Kasten openen en/of zijn/haar boodschappen afrekenen). De Klant mag hierbij geen artikelen verplaatsen binnen de Kast en/of artikelen verplaatsen tussen verschillende Kasten. Indien de Klant wenst over te gaan tot de aankoop van alcohol is een bijkomende leeftijdsverificatie met zijn/haar identiteitskaart vereist conform Artikel 3. Indien de Klant na het plaatsen van een artikel in zijn/haar winkelmand en alvorens over te gaan tot betaling van zijn/haar boodschappen beslist om af te zien van de aankoop van een artikel kan hij/zij hiertoe de Kast waaruit hij/zij het artikel heeft genomen opnieuw deblokkeren en het artikel op de juiste locatie terugplaatsen. ❸ Wanneer de Klant klaar is met zijn/haar boodschappen dient hij/zij zich te begeven naar de betaalterminal. Na aanmelding bij de betaalterminal en alvorens over te gaan tot betaling, krijgt de Klant een overzicht van zijn/haar boodschappen die hij/zij dient te verifiëren. Indien het overzicht niet correct is, kan de Klant hier nog beperkte aanpassingen aan aanbrengen. Indien de Klant finaal heeft bevestigd dat het overzicht correct is, doet hij/zij definitief afstand van verhaal om het overzicht naderhand nog te betwisten. ❹ Indien de Klant instemt met het overzicht dient hij/zij tot integrale betaling over te gaan overeenkomstig Artikel 5, waarna hij/zij de Winkel kan verlaten.

- Betalen:** Betalen kan alleen elektronisch. Cash betalen is niet mogelijk wegens veiligheidsredenen. Ook betalen met een kredietkaart is niet mogelijk.

- Digitaal kasticket:** De Klant ontvangt het kasticket digitaal per e-mail, gericht aan het e-mailadres dat werd gekoppeld aan het Xtra-profiel waarmee de Klant zich heeft aangemeld om toegang te verkrijgen bij de Winkel. Het digitale ticket is een rechtsgeldig kasticket.

- Garantie: Wettelijke garantie:** Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen onmiddellijk te worden meegedeeld aan de Verkoper. Voor verse artikelen en diepvriesartikelen moeten klachten op straffe van verval uiterlijk alvorens de Klant overgaat tot betaling worden geformuleerd via de intercom aan een medewerker van de Verkoper. De Klant geniet de wettelijke garantie van twee jaar vanaf het ogenblik van aankoop voor gebreken aan overeenstemming. 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 de Verkoper of ernstige overlast zou berokkenen aan de Klant, dan verbindt de Verkoper 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. **Commerciële garantie:** Op sommige artikelen wordt een commerciële garantie verleend. De commerciële garantie laat de wettelijke garantie onverlet. De waarborgtermijn van de commerciële garantie vangt aan samen met de waarborgtermijn van de wettelijke garantie, tenzij anders is bepaald. Gedetailleerde informatie over de commerciële garantie is per artikel te verkrijgen via de Klantendienst. **Uitsluitingen:** Niet-conformiteit ontstaan 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 toestel, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud of abnormaal, commercieel, beroepsmatig, foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden geredimeerd aan de hand van de wettelijke of commerciële garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door de Verkoper aangewezen derde. De Klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing en/of montagehandleiding doornemen. **Fabrieksgarantie:** Naast de wettelijke garantie of de eventuele commerciële garantie van de Verkoper, geldt voor bepaalde artikelen eveneens een Fabrieksgarantie verleend door de producent en meegeleverd in de verpakking. Voor de uitoefening van deze garantie, dient de Klant aan de door de fabrikant gestelde voorwaarden te voldoen en zich rechtstreeks te wenden tot de producent.

- Aansprakelijkheid en sancties:** De Klant verbindt zich er steeds toe om nauwkeurig te handelen overeenkomstig de instructies die zijn aangeduid in de Winkel, de Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden Xtra die allen integraal van toepassing zijn. Bij schending door de Klant van de instructies, de Voorwaarden en/of de Algemene Voorwaarden Xtra, zal alle mogelijke schade die daaruit voortvloeit worden verhaalbaar op de Klant, dan wel de persoon die voor hem/haar is opgetreden. Hiernaast heeft de Verkoper (of een andere entiteit van de Colruyt Group) het recht om de toegang tot de Winkel te ontzeggen en/of om de werking van het Xtra-profiel van de Klant met onmiddellijke ingang stop te zetten zonder voorafgaande kennisgeving wanneer, bijvoorbeeld, sprake is van (een vermoeden van) misbruik, frauduleus handelen, diefstal en/of ongeoorloofd gebruik van het Xtra-profiel, dan wel het zich niet gedragen overeenkomstig wat kan worden verwacht van een zorgvuldige huisvader. De onmiddellijke weigering van de toegang tot de Winkel en/of de blokkering van het Xtra-profiel kan eveneens wanneer de Verkoper het nuttig acht voor de veiligheid van de

Winkel, haar systemen, de vrijwaring van haar financiële belangen, alsook wanneer de veiligheid van (één van) haar Klanten in het gedrang komt, dan wel schade kan worden berokkend aan (één van) haar Klanten. Hierboven heeft de Verkoper steeds het recht om de bevoegde instanties van het voornoemde op de hoogte te brengen waarna de Verkoper zich alle rechten voorbehoud voor het ondernemen van verdere juridische stappen.

**23. Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Voorwaarden nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat in de Voorwaarden 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 de Verkoper 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. De Verkoper behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende Voorwaarden aan te brengen. De laatste versie van de Voorwaarden is steeds raadpleegbaar in de informatiekiosk voor de ingang van de winkelruimte.

**24. Vragen of klachten:** Elke Klant kan voor vragen of klachten over de Winkel in eerste instantie bij de Klantendienst terecht.

Wanneer de Klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Verkoper kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningservice

aanbiedt. Via [www.ombudsmanvoordehandel.be](http://www.ombudsmanvoordehandel.be) kan de Klant een elektronisch klachtenformulier versturen. Dit formulier kan ook worden gedownload en per e-mail naar [info@ombudsmanvoordehandel.be](mailto:info@ombudsmanvoordehandel.be) of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd.

Komt er geen verzoening na contact met de 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.

**27. Privacy en bescherming van persoonsgegevens:** Het gebruik van de in deze Voorwaarden omschreven diensten, vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Klant. De bescherming van de persoonsgegevens van de Klant is uitermate belangrijk voor de Verkoper. De Verkoper 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. De Verkoper verwerkt de persoonsgegevens van de Klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring. De Privacyverklaring kan steeds in de Winkel bij de informatiekiosk geraadpleegd worden.

De Klant verbindt zich ertoe de Verkoper tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn/haar gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde de Verkoper toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

VO202110060