

Algemene Voorwaarden Klanten

Deze 'Algemene Voorwaarden Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen Mas – Bears Horeca B.V. en de Klanten.

1. Definities

Aanbod: het product- en dienstenaanbod van het Restaurant dat door de Klant via het Platform bij het Restaurant kan worden besteld.

Bestelling: een bestelling van de Klant via het Platform bij het Restaurant van het door de Klant geselecteerde Aanbod.

Fooi: vrijwillig door een Klant betaald bedrag dat bestemd is voor de koerier die de Bestelling aflevert.

Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Bestelling plaats via het Platform.

Overeenkomst: een overeenkomst tussen de Klant en het Restaurant met betrekking tot een Bestelling en de bezorging of het afhalen van de Bestelling.

Platform: de website(s), apps, tools en andere apparaten van Mas en aan haar gelieerde bedrijven en zakelijke partners waarop de Service beschikbaar wordt gemaakt.

Restaurant: een bedrijf dat maaltijden, dranken en aanverwante artikelen bereidt en verkoopt en voor de totstandkoming en betaling van Overeenkomsten het Platform gebruikt.

Restaurantinformatie: de informatie van het Restaurant met betrekking tot, onder andere, bedrijfs - en contactgegevens, algemene informatie, productaanbod (maaltijden, bijgerechten, opties en dranken), prijzen voor ieder afzonderlijk product (inclusief BTW), bedrijfslogo, grafisch materiaal, bezorggebied (inclusief postcodes), bezorgkosten en minimale bestelbedragen.

Service: de commerciële diensten en/of werkzaamheden die door Mas 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 Restaurant.

Mas – Bears Horeca B.V. :Mas European Operations B.V. handelend voor zichzelf en namens elke rechtspersoon of persoon die direct of indirect, controleert, wordt gecontroleerd door of onder de gemeenschappelijke controle valt van Mas Group B.V.

2. Identiteit van Mas

B.P.J. van de Brug, handelend onder de naam Mas

Adres

Markt 211

5701 RJ Helmond

KVK-nummer: 72804076

Vestigingsnummer: 000040891208

BTW-nummer: NL85 9242 377 B01

Email: masluxconcepts.nl

Tel: 0492-838853

3. Toepasselijkheid

1. De Klant gaat door middel van het plaatsen van een Bestelling direct een Overeenkomst met het Restaurant 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 het restaurant op grond van artikel 6 hieronder.

4. Het Aanbod

1. Mas geeft alle Restaurantinformatie zodanig weer, dat voor de Klant duidelijk is wat zijn rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden.
2. Mas 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 'Bestellen' tijdens het proces van het plaatsen van een Bestelling via het Platform.
2. Na ontvangst van de Bestelling, zal Mas de Bestelling elektronisch aan de Klant bevestigen.
3. De Overeenkomst kan alleen door het Restaurant worden uitgevoerd als de Klant correcte en volledige contact- en adresgegevens verstrekt bij het plaatsen van de Bestelling. In geval van een "Tafel", "Afhaal" of "Uit eten" Bestelling is een adres niet nodig. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Mas of het Restaurant 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 (zoals aangegeven bij het plaatsen van de Bestelling) bereikbaar te zijn voor zowel het Restaurant als Mas.
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. Indien de Klant niet aanwezig is op het afleveradres wanneer de Bestelling wordt geleverd, en de Bestelling wordt geleverd door Mas (in plaats van het Restaurant zelf) zal Mas een redelijke inspanning verrichten om contact met de Klant op te nemen, om te bepalen waar de Bestelling moet worden achtergelaten. Indien Mas niet in staat is om contact met de Klant op te nemen, kan Mas de Bestelling op een redelijke locatie buiten, in de buurt van het bezorgadres, achterlaten. Mas is niet verantwoordelijk voor de Bestelling (inclusief de kwaliteit of veiligheid van de Bestelling wanneer de Klant deze aantreft) nadat de Bestelling is afgeleverd. Indien het Restaurant de Bestelling zelf bezorgt, in plaats van gebruik te maken van de bezorgdiensten van Mas, beslist het Restaurant of de Bestelling buiten bij het bezorgadres wordt achtergelaten indien de Klant niet aanwezig is.
6. Als de bezorging van de Bestelling die de Klant bij het Restaurant heeft geplaatst door Mas wordt uitgevoerd, kan Mas bezorgkosten of een servicetoeslag aan de Klant rekenen. De bezorgkosten en servicetoeslag kunnen variëren afhankelijk van een aantal factoren, zoals de locatie, het geselecteerde Restaurant, de waarde van de Bestelling, maar deze kosten worden altijd op het Platform vermeld voordat een klant een Bestelling plaatst. Een factuur voor de bezorgkosten en servicetoeslag kan bij Mas worden aangevraagd.
7. Indien de Klant kiest voor het afhalen van de Bestelling, dan dient hij op de gekozen tijd aanwezig te zijn op de afhaallocatie van het Restaurant, die in de bevestigingsmail, tekstbericht of op de website van Mas is weergegeven. In geval de klant een "Uit eten" Bestelling plaatst wordt van hem verwacht dat hij aanwezig is bij of binnen het Restaurant (of het terras) op het moment van bestellen totdat de Bestelling bij hem geleverd wordt. Het plaatsen van een "Uit eten" Bestelling geeft geen garantie aan de Klant op een snellere levering dan aan andere klanten.
8. Bij zowel het bestellen als het afleveren of afhalen van Bestellingen met alcoholische producten of andere producten met een leeftijdslimiet, vragen

Mas en het Restaurant op grond van geldende wet- en regelgeving de Klant om identificatie. Als de Klant zich niet adequaat kan identificeren of niet voldoet aan de minimumleeftijdseisen, worden in ieder geval de alcoholische producten van de Bestelling niet geleverd, en staat het %KLANTNAAM% en het Restaurant tevens vrij om de Bestelling in zijn geheel te weigeren. Wanneer de alcoholische producten op grond van dit artikel niet worden geleverd, kunnen er annuleringskosten aan de Klant in rekening worden gebracht, welke annuleringskosten ten minste zullen bestaan uit de waarde van de alcoholische producten van de desbetreffende Bestelling.

9. Mas aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
10. Bij het plaatsen van de Bestelling kan de Klant naar eigen goeddunken kiezen voor het geven van een Fooi aan een koerier via de beschikbare online betaalmethoden. Het geven van Fooi kan mogelijk niet beschikbaar zijn in geval van een "Afhaal" of "Uit eten" Bestelling.
11. Nadat de Klant een bevestiging van het betalen van de Fooi heeft ontvangen, kan de Fooi niet meer worden terugbetaald of geretourneerd.

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 Mas worden geannuleerd. Annulering van de Bestelling door de Klant bij het Restaurant is slechts mogelijk indien het Restaurant expliciet aangeeft dat Annulering van de Bestelling door de Klant mogelijk is.
2. Het Restaurant 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 Mas besluiten om toekomstige Bestellingen van de betreffende Klant te weigeren.
4. Mas heeft het recht om namens het Restaurant Bestellingen te weigeren en Overeenkomsten te annuleren, indien er gerede twijfel bestaat over de juistheid of authenticiteit van de Bestelling of de contactgegevens. Indien de Klant schijnbaar valse of frauduleuze Bestellingen plaatst, dan kan Mas hiervan aangifte doen bij de politie.

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 het Restaurant te betalen voor de Bestelling. Door de Klant kan aan deze betalingsverplichting worden voldaan door te betalen met een online betaalmiddel via het Platform of door betaling aan het Restaurant aan de deur of op de afhaallocatie.
2. Behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden Klanten, is het (gedeeltelijk) terugboeken van een online betaling alleen mogelijk indien de Bestelling niet (geheel) geleverd kan worden. De terugboeking vindt altijd plaats op dezelfde rekening als waarvan de betaling heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de door de Klant gebruikte

- betaalmethode, zal de verwerking hiervan maximaal 10 werkdagen in beslag nemen.
3. Het Restaurant heeft Mas geautoriseerd om namens het Restaurant de online betaling van de Klant in ontvangst te nemen.

8. Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.
5. Retourbetaling vindt plaats binnen 30 dagen.

Bij levering van diensten:

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

8.1 Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
3. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
4. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
5. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
6. die snel kunnen bederven of verouderen;
7. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

8. voor losse kranten en tijdschriften;
9. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
10. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
11. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
12. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
13. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
14. betreffende weddenschappen en loterijen.

9. Klachtenregeling

1. Klachten van de Klant over het Aanbod, de Bestelling of de uitvoering van de Overeenkomst, dienen bij het Restaurant te worden neergelegd. De exclusieve verantwoordelijkheid voor het Aanbod van het restaurant en de uitvoering van de Overeenkomst ligt bij het Restaurant. Mas 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 Mas op het in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten aangegeven contactadres.
3. Nadat de klacht door Mas is ontvangen zal Mas zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een week, reageren met een ontvangstbevestiging. %KLANTNAAM% 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 bewaarde tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij respectievelijk het Restaurant (lid 1) of B.P.J. van de Brug (lid 2).
5. De Europese Commissie beheert een ODR platform. Dit platform is te vinden op <http://ec.europa.eu/odr>. Mas sluit het gebruik van Alternative Dispute Resolution als bedoeld in de richtlijn 2013/11/EU expliciet uit. Het e-mailadres van Mas is **mas@luxconcepts.nl**