

## **A. Algemene voorwaarden Lidl.be**

### **Artikel 1: Definities**

Onder de termen in deze algemene voorwaarden, wordt verstaan met:

“Lidl”: Lidl Belgium GmbH & Co. KG, een vennootschap naar Duits recht, met maatschappelijke zetel te 74172 Neckarsulm (Bondsrepubliek Duitsland), Stiftsbergstrasse 1, met bijkantoor in België, te 9820 Merelbeke, Guldensporenpark 90, Blok J, met ondernemingsnummer 0451.881.923 en ingeschreven in het rechtspersonenregister te Gent.

U kunt onze wettelijke contactgegevens ook [hier](#) bekijken.

“Gebruiker”: iedere individuele natuurlijke persoon of individuele rechtspersoon die gebruik maakt van de website

"Klant": (i) iedere gebruiker die Artikelen koopt in de hoedanigheid van consument, d.w.z. voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen in de zin van Boek I van het Wetboek Economisch Recht en (ii) iedere gebruiker die Artikelen koopt in de hoedanigheid van onderneming; d.w.z. de natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen.

"Partijen": Lidl en de Klant samen.

"Artikelen": voorwerpen te koop gesteld op de Website en waarvan de verkoop voorwerp uitmaakt van deze algemene voorwaarden. Het betreft onder meer voorwerpen zoals voedingswaren, drank, kledij, bedlinnen, elektronica, verlichting, etc.

"Website": [www.lidl.be](http://www.lidl.be)

### **Artikel 2: Toepassingsgebied**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing voor het gebruik van de website, die wordt ter beschikking gesteld door Lidl en op alle online transacties tussen Lidl en de klant.

Indien de gebruiker of klant in het kader van het gebruik van de website of in het kader van een online transactie Lidl wenst te contacteren, kan dit op de volgende wijze online of telefonisch:

Contact via <https://service.lidl.be/SelfServiceBE>

Telefoonnummer: 02 320 6000 (zonaal tarief)

Bereikbaarheid:

maandag tot vrijdag: 8u30 -19u00

zaterdag: 9u00-18u00

2.2. De huidige algemene voorwaarden voor de Website, samen met de voorwaarden waarnaar uitdrukkelijk wordt verwezen (zoals de "[Privacyverklaring](#)" en de "[Cookieverklaring](#)") en de gebruiksvoorwaarden '[My Lidl Account](#)' geven u informatie over Lidl en over de manier waarop en de voorwaarden waaronder u van de Website gebruik kunt maken. Neem rustig de tijd om deze documenten door te lezen, aangezien deze bepalingen van belang kunnen zijn voor u.

2.3. Door de Website te gebruiken, gaat u uitdrukkelijk akkoord met de huidige algemene voorwaarden. Indien u bij het lezen van de algemene voorwaarden niet akkoord gaat met de inhoud ervan, wordt u verzocht om geen verder gebruik te maken van de Website.

2.4. Bepaalde acties of aanbiedingen van Lidl, ter beschikking gesteld of aangekondigd op deze Website, kunnen onderworpen zijn aan specifieke voorwaarden (bijvoorbeeld leeftijdsbeperkingen of beperkingen in de tijd). Deze voorwaarden dienen eveneens te worden geconsulteerd en nageleefd.

### **Artikel 3: Algemene bepalingen**

3.1. De Website verstrekt informatie over aanbiedingen en promoties van Lidl. Daarnaast biedt de website tevens de mogelijkheid aan voor de gebruiker om online aankopen te verrichten. Naast het voorgaande wordt er informatie gegeven over Lidl als onderneming (zoals bijvoorbeeld contactgegevens, een zoekfunctie voor de dichtstbijzijnde Lidl winkel, de geschiedenis van Lidl, en dergelijke meer). Daarnaast kan de Website ook informatie van allerlei aard bevatten, zoals informatie over vacatures, onroerende goederen en recepten.

3.2. Lidl garandeert evenwel geenszins dat deze of andere informatie ter beschikking zal worden gesteld of gehouden. Lidl behoudt zich het recht om op ieder ogenblik de Website geheel of gedeeltelijk op te schorten of stop te zetten wegens onderhoud, updating of enige andere reden en de inhoud van de Website (links inbegrepen) te wijzigen, zonder aankondiging of kennisgeving en zonder dat de Klant hiervoor een schadevergoeding kan eisen. Lidl is niet aansprakelijk voor eventuele schade die voortkomt uit dergelijke opschorting of stopzetting.

De afbeeldingen van producten op deze Website zijn enkel ter illustratie. Hoewel we ons inspannen om producten accuraat af te beelden, kunnen producten of hun verpakking in realiteit afwijken van wat is afgebeeld.

De informatie over promoties en producten zijn enkel indicatief en zijn onderworpen aan voorraadbeperkingen in de deelnemende Lidl-winkels.

3.3. De Website is beschikbaar in het Frans en in het Nederlands.

3.4. Lidl behoudt zich steeds het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Het is uw verantwoordelijkheid om de op het moment van uw bezoek toepasselijke algemene voorwaarden door te nemen telkens wanneer u van de Website gebruik maakt. Deze algemene voorwaarden werden het laatst gewijzigd en herzien in augustus 2021.

Nieuwe informatie op de Website wordt automatisch onderworpen aan deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4: Gebruik van de website**

4.1. De Gebruiker gaat ermee akkoord om de Website enkel voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden te gebruiken in overeenstemming met alle op de Gebruiker van toepassing zijnde wetgeving.

4.2. De Gebruiker zal de Website in het algemeen niet manipuleren op welke wijze dan ook in het bijzonder gaat de gebruiker akkoord om geen enkel schadelijk automatische of andere systemen te gebruiken om toegang te krijgen tot de Website of om delen van de Website te reproduceren of te beïnvloeden op welke wijze dan ook. Evenmin zal de Gebruiker de kwetsbaarheid van de Website, of enige netwerken geconnecteerd aan de Website, testen noch zal de Gebruiker enige actie ondernemen die leidt tot een disproportioneel grote hoeveelheid aan content op de Website of enige netwerken teneinde bijvoorbeeld een "Denial of Service" te creëren.

4.3. De Website kan hyperlinks of enig ander mechanisme bevatten dat verwijst naar inhoud die wordt aangeboden door een derde partij. Dergelijke inhoud staat niet onder de controle van Lidl en deze kan hiervoor dan ook geen aansprakelijkheid aanvaarden, noch betekent de aanwezigheid van een dergelijke verwijzing dat Lidl akkoord zou gaan met de inhoud die via de verwijzing ter beschikking wordt gesteld.

#### **Artikel 5: Aansprakelijkheid**

5.1. Lidl kan in geen geval of onder geen enkele omstandigheid, op directe of indirecte, algemene of bijzondere wijze aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade te wijten aan het gebruik van de Website of info op de Website noch voor enige schade die Lidl of haar werknemers zouden veroorzaken door haar/hun fout of nalatigheid tenzij in geval van opzet of grove schuld.

In het kader van een online transactie, kan Lidl enkel aansprakelijk worden gesteld ten aanzien van de klant of een derde voor de persoonlijk geleden schade die rechtstreeks toerekenbaar is aan Lidl. Bovendien is deze aansprakelijkheid beperkt tot de aankoop prijs van het Artikel in kwestie.

Lidl kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van het niet uitvoeren van een overeenkomst omwille van een onderbreking van de voorraad of onbeschikbaarheid van het Artikel.

5.2. Ondanks alle inspanningen, kunnen internetdiensten nooit volledig vrij zijn van mogelijke beveiligingsrisico's. Daarom is Lidl niet verantwoordelijk voor schendingen van de vertrouwelijkheid

van gebruikersgegevens, bijvoorbeeld wanneer de Website, de servers van Lidl of de communicatie tussen de Website en de servers van Lidl worden aangevallen door derden.

5.3. Lidl geeft geen garanties voor de goede werking van de Website en kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gehouden voor een slechte werking of tijdelijke (on)beschikbaarheid of voor enige vorm van schade, rechtstreekse of onrechtstreekse, die zou voortvloeien uit de toegang tot of het gebruik van de Website.

## **Artikel 6: Verwerking persoonsgegevens en cookies**

6.1. Lidl leeft in de verhouding tot gebruikers en klanten de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en andere toepasselijke wettelijke bepalingen inzake de bescherming van persoonsgegevens na (o.a. de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27/04/2016). Lidl verwerkt uw persoonsgegevens enkel in overeenstemming met wat is bepaald in onze [Privacyverklaring](#). Gelieve deze verklaring aandachtig na te lezen aangezien deze belangrijke bepalingen bevat voor de Gebruiker.

6.2. Op de Website wordt gebruik gemaakt van cookies. Meer informatie vindt u in onze [Cookieverklaring](#).

## **Artikel 7: Intellectuele eigendom**

7.1. De Website, logo's, teksten, foto's, namen en in het algemeen al de communicatie van Lidl is beschermd door intellectuele eigendomsrechten die hetzij bij Lidl, hetzij bij Lidl haar toeleveranciers of andere rechthebbenden liggen.

7.2. Het is verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit Artikel. Zo mogen bijvoorbeeld tekeningen, foto's, namen, teksten, logo's, kleurencombinatie, etc. niet worden gekopieerd of gereproduceerd zonder voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Lidl.

## **Artikel 8: Slotbepalingen**

8.1. Huidige algemene voorwaarden zijn integraal van toepassing op datgene wat hierna onder 'B. Specifieke voorwaarden online transacties' en 'C. Gebruiksvoorwaarden My Lidl account' wordt omschreven.

8.2. Indien een rechtbank of een andere bevoegde autoriteit zou oordelen dat een van de bepalingen in deze voorwaarden niet-toepasselijk of onwettig is, dan zullen alle overige bepalingen van deze voorwaarden van toepassing blijven en zal de niet-toepasselijke of onwettige bepaling vervangen

worden door een toepasselijke dan wel wettige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling van de partijen.

8.3. Indien Lidl bepaalde rechten die haar toekomen op grond van de wet of de contractuele bepalingen met de Gebruiker, niet of niet meteen uitoefent, heeft dergelijke niet-uitoefening geenszins tot gevolg dat Lidl afziet van deze of andere rechten en behoudt zij, binnen de perken van de wet, steeds de mogelijkheid om deze of andere rechten uit te oefenen.

8.4. Indien u klachten heeft omtrent de website, dan horen we het graag eerst van u. Lidl wil graag proberen om enige ontevredenheid weg te werken en tracht, daar waar mogelijk, steeds een minnelijke oplossing te bewerkstelligen. U kan ons hierover steeds Contacteren via de hoger vermelde contactgegevens.

8.5. Deze voorwaarden evenals geschillen in verband met het sluiten, de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van de overeenkomst of van de huidige algemene verkoopsvoorwaarden voor online verkoop vallen uitsluitend onder het Belgische recht, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag en dienen als dusdanig te worden geïnterpreteerd. In geval van een geschil dat niet minnelijk kan worden opgelost, zijn enkel de rechtbanken woonplaats van de gebruiker bevoegd om over het geschil te oordelen indien de woonplaats van de gebruiker zich in België bevindt. Indien de gebruiker niet in België woonachtig is, zijn de rechtbanken van Brussel bevoegd.

Lidl is niet verplicht om deel te nemen aan de geschillenbeslechtsprocedure voor een arbitragecommissie voor consumenten.

8.6. Tussen de Partijen, kunnen de transacties, het beheer van het netwerk, elektronische communicaties, verbindingen en andere elektronische manipulaties bewezen worden met behulp van .log bestanden en transactiebestanden, die bewaard kunnen worden door Lidl op elektronische dragers. De Klant aanvaardt de bewijskracht van deze gegevens. Deze bewijsmogelijkheid belet de Partijen niet enig ander bewijs te leveren door alle middelen die de wet in deze aangelegenheid toestaat.

## **B. Specifieke voorwaarden online transacties**

### **Artikel 1: Sluiten van de overeenkomst**

1.1. In het kader van online transacties kan een Klant slechts een bestelling plaatsen indien hij /zij minstens 18 jaar oud is. Door online te bestellen verklaart de Klant minstens 18 jaar oud te zijn en wettelijk bevoegd om Artikelen aan te kopen via deze Website. Indien de Klant niet meerderjarig is, dient de bestelling door de ouders of de wettelijke voogd te worden geplaatst.

1.2. De overeenkomst kan worden gesloten in het Nederlands of in het Frans, naargelang de keuze van de Klant. Ook verdere communicatie tussen Lidl en de Klant zal in één van deze talen gebeuren. De Klant zal zich niet kunnen beroepen op het feit dat hij de door hem gekozen taal niet voldoende beheerst om de niet-toepasselijkheid van één of meerdere voorwaarden in te roepen.

1.3. Om een Artikel te bestellen, voegt de Klant het Artikel toe aan het winkelwagentje. Als alle gewenste Artikelen aan het winkelwagentje zijn toegevoegd, wordt de Klant doorgestuurd naar de volgende pagina door op de knop "Bestellen" te klikken. De volgende pagina toont een overzicht van 4 stappen (aanmelden, mijn adres, betaalwijze, overzicht), die in de aangegeven volgorde dienen ingevuld te worden door de Klant vooraleer hij naar de volgende stap kan overgaan.

1.4. De Klant dient steeds de algemene verkoopsvoorwaarden voor online verkoop te lezen en te bevestigen dat hij deze algemene verkoopsvoorwaarden aanvaardt, zo niet kan hij de bestelling niet afronden. Elke bestelling van de Klant geldt als aanvaarding van deze algemene voorwaarden, die integraal deel uitmaken van de overeenkomst, met uitsluiting van alle andere algemene of bijzondere voorwaarden uitgaande van de Klant, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk andersluidend beding ondertekend door Partijen.

1.5. Door het plaatsen van de Artikelen op de Website doet Lidl een bindend aanbod. Met het plaatsen van een bestelling aanvaardt de Klant dit aanbod en komt de overeenkomst tot stand.

1.6. De bestelprocedure op de Website bestaat uit de volgende stappen:

#### **Stap 1 Aanmelden**

Hier dient de Klant zich, indien gewenst, in te schrijven, dan wel aan te melden indien inschrijving reeds gebeurd is. Het is ook mogelijk een eenmalige bestelling te plaatsen als gast, waardoor de Klant niet de volledige inschrijvingsprocedure dient te doorlopen. Bij een eerste online bestelling kan de Klant de inschrijvingsprocedure volgen. Eens ingeschreven, kan hij zich aanmelden door middel van het e-mailadres en het paswoord om een nieuwe bestelling te plaatsen.

Omtrent de inschrijvingsprocedure en Single Sign on, zie titel C 'Gebruiksvoorwaarden My Lidl Account'.

#### **Stap 2 Mijn adres**

In deze stap worden de contactgegevens (naam, familienaam, e-mailadres, telefoonnummer), de geboortedatum en het leveringsadres opgevraagd. Indien Single Sign On werd toegepast, is deze stap niet van toepassing.

### **Stap 3 Betaalwijze**

Hier kiest de Klant de gewenste betaalwijze: Bancontact/ Mistercash of Creditcard.

### **Stap 4 Overzicht**

In stap 4 krijgt de Klant een besteloverzicht van zijn volledige bestelling en dienen de Algemene Voorwaarden te worden aanvaard. Door het aanklikken van de knop "Betalen" wordt de Klant doorgestuurd naar een pagina waar de betaling kan plaatsvinden. Zolang de Klant deze knop niet heeft aangeklikt, kan hij de bestelling en de gegevens op ieder ogenblik wijzigen.

1.7. De bestellingen van de Klant worden door Lidl bewaard na sluiting van de overeenkomst. De Klant kan deze te allen tijde telefonisch of per e-mail opvragen bij de klantendienst.

1.8. Nadat de Klant zijn bestelling heeft geplaatst, krijgt hij op de volgende pagina en per e-mail een automatisch aangemaakte ontvangstbevestiging van zijn bestelling met een samenvatting van deze bestelling. Samen met de bestelbevestiging ontvangt de Klant een kopie van deze algemene voorwaarden in een formaat dat de Klant kan opslaan of afdrucken. De bestelling wordt geleverd na ontvangst van de betaling door de Klant.

1.9. Lidl kan de bestelling steeds weigeren in volgende gevallen:

- wanneer blijkt dat de Klant minderjarig is,
- wanneer bij de beschrijving van de prijsaanduiding van het Artikel op de Website een kennelijke vergissing werd begaan,
- wanneer het leveringsadres zich niet in België bevindt,
- bij uitputting van de voorraad van een bepaald Artikel,
- bij een vermoeden van rechtsmisbruik of kwade trouw,
- bij overmacht,
- bij weigering om in te stemmen met de betaling van de Klant aan Lidl door de uitgever van een krediet- of debetkaart.

1.10. Indien Lidl gedwongen is of beslist de bestelling te weigeren om redenen zoals hierboven aangegeven, ontvangt de Klant binnen de 7 werkdagen na de bestelling hierover een mededeling. Lidl verbindt er zich toe de Klant terug te betalen binnen de 7 werkdagen volgend op de weigeringsmededeling.

1.11. Wanneer een Artikel niet in voorraad is, wordt de Klant hierover geïnformeerd tijdens het bestelproces.

## **Artikel 2: Herroepingsrecht**

2.1. Bij Lidl heeft de Klant het recht om binnen een termijn van 30 dagen (i.p.v. de wettelijke 14 dagen) na de dag van ontvangst van de Artikelen (door de Klant zelf of door een derde die de Klant heeft aangewezen) zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

2.2. Om dit recht uit te oefenen dient de Klant Lidl via een ondubbelzinnige verklaring (per post, telefoon of via het [contactformulier](#) op de Website) op de hoogte te brengen van de beslissing de overeenkomst te herroepen binnen de termijn van 30 dagen na ontvangst van de Artikelen (door de Klant zelf of door een derde die de Klant heeft aangewezen). Hiertoe kan de Klant ook het bijgevoegde modelformulier voor herroeping gebruiken (maar de Klant is daartoe niet verplicht). U kan dit formulier [op deze pagina](#) downloaden. De klant kan ook een [e-mail](#) sturen naar Lidl met de vraag tot herroeping waarbij een herroepingsformulier via mail wordt gestuurd naar de klant.

2.3. Indien de Klant Lidl per e-mail op de hoogte brengt van zijn herroepingsbeslissing, bekomt hij per e-mail een ontvangstbevestiging van de herroeping.

2.4. Onverwijld en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Lidl van de herroepingsbeslissing van de Klant in kennis werd gesteld, zal Lidl de betaalde prijs inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van de keuze van de Klant voor een andere wijze van levering dan de door Lidl aangeboden goedkoopste standaardlevering) terugbetalen met hetzelfde betaalmiddel waarmee de Klant heeft betaald, tenzij er uitdrukkelijk met de Klant anders is overeengekomen. Lidl mag wachten met de terugbetaling tot zij de Artikelen heeft teruggekregen of de Klant heeft aangetoond dat de Artikelen teruggezonden zijn, al naargelang welk tijdstip eerst valt.

2.5. De Klant dient het Artikel onverwijld, en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop hij zijn herroepingsbeslissing heeft meegedeeld aan Lidl, terug te zenden naar:

**Lidl Digital Lagerholding GmbH**

**P/A BX LIDL BELGIUM**

**Vilvoordsesteenweg 233**

**1099 Brussel.**

Lidl neemt de kosten van het terugzenden voor haar rekening op voorwaarde dat de Klant het "retourlabel" gebruikt. Dit label ontvangt de klant van de klantendienst per e-mail of per post na zijn ondubbelzinnige verklaring van de beslissing om de overeenkomst te herroepen. Het label dient aangebracht te worden op het te retourneren pakket dat vervolgens kan afgegeven worden in een postkantoor of postpunt.



2.6. Als de Artikelen worden teruggestuurd, verzoeken we de klant om dit te doen in hun originele staat, samen met de originele verpakking van het Artikel en alle geleverde toebehoren.

2.7. Tijdens de eerste 30 dagen na de levering zal de Klant de Artikelen en de verpakking op eigen risico bewaren en/of gebruiken. De Klant mag de Artikelen enkel in die mate uitpakken of gebruiken als nodig is om te kunnen beoordelen of de Klant het Artikel wenst te behouden. De Klant is aansprakelijk voor eventuele beschadiging, verlies of waardeverlies van het Artikel indien de Klant het Artikel niet zorgvuldig heeft gebruikt of bewaard.

2.8. Het herroepingsrecht geldt echter onder andere niet voor:

- De levering van volgens specificaties van de Klant vervaardigde Artikelen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.
- De levering van Artikelen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid.
- De levering van verzegelde Artikelen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken.
- De levering van Artikelen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.
- Indien het opgegeven leveringsadres zich in een ander land bevindt.
- De levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
- De terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien.

### **Artikel 3: Prijs**

3.1. De prijzen die op het tijdstip van de bestelling zijn aangegeven op de Website, zijn van toepassing.

3.2. De prijzen zijn aangeduid in euro en inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten en exclusief de verzendkosten. Het bedrag van deze verzendkosten wordt steeds aangegeven op de bestelpagina van het Artikel. Voor grote verpakkingen kunnen bijkomende verzendingskosten worden aangerekend.

### **Artikel 4: Betaling**

4.1. Voor online transacties aanvaardt Lidl enkel de volgende betaalmiddelen: Bancontact en Creditcard.

4.2. Om een veilige online betaling en de veiligheid van persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens, versleuteld met SSL technologie, over internet verstuurd. Om met SSL te betalen moet de Klant niet over speciale software beschikken. Een veilige SSL-verbinding kan herkend worden aan het "slotje" in de onderste statusbalk van de browser.

### **Artikel 5: Conformiteit en garantie**

5.1. Lidl garandeert dat haar Artikelen conform zijn aan de beschrijving van het bestelde Artikel, voldoen aan alle op het ogenblik van de bestelling bestaande wetten en voldoen aan de normale verwachtingen die de Klant ervan mag hebben rekening houdende met de specificaties van het Artikel.

5.2. Overeenkomstig de artikels 1649bis tot 1649octies Burgerlijk Wetboek, hanteert Lidl wat betreft het leveren van Artikelen de wettelijke minimumgarantietermijn van twee jaar indien het Artikel niet conform is aan de geplaatste bestelling. Dit betekent dat bij gebreken of defecten aan het Artikel tot 2 jaar na de levering dit Artikel kosteloos wordt hersteld, dan wel vervangen. Voor zover dit mogelijk en redelijk is, heeft de Klant de keuze tussen herstelling of vervanging. Enkel in geval de herstelling of de vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft de Klant het recht om een prijsverlaging of de ontbinding van de verkoopovereenkomst te eisen.

5.3 Bepaalde Artikelen die verkocht worden door Lidl genieten voorts van een bijkomende garantie aangeboden door de fabrikant, waarvan de toepassing en duur verschillen naargelang de Artikelen en de merken. Deze garantie van de fabrikant beïnvloedt niet de rechten waarover de Klant beschikt op basis van de garantie in dit artikel.

### **Artikel 6: Levering**

6.1. De levering wordt uitgevoerd binnen de termijn zoals aangegeven bij de bestelling van het Artikel. Indien niets is aangegeven bij de bestelling, wordt de levering uitgevoerd ten laatste 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst, geleverd mits de gegevens van de Klant correct zijn. Er wordt niet geleverd in het weekend en op wettelijke feestdagen.

6.2. Lidl levert enkel in België en enkel op het gelijkvloers. De Artikelen worden geleverd op het door de Klant bij de bestelling opgegeven leveringsadres. Indien het opgegeven leveringsadres zich in een ander land bevindt, behoudt Lidl zich het recht voor de bestelling te weigeren.

6.3. Foutief doorgegeven adressen zijn de verantwoordelijkheid van de Klant en kunnen aanleiding geven tot extra kosten.

6.4. Leveringen worden uitgevoerd door bpost, Dynalistic of DPD en kunnen gebeuren aan huis, in een postpunt of in een bpost pakjesautomaat.

6.5. Als Lidl niet tijdig kan leveren, wordt de Klant steeds verwittigd voor het verstrijken van de voorziene leveringstermijn. In een dergelijk geval kan de Klant de overeenkomst kosteloos ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, door contact op te nemen met de klantendienst. In dat geval betaalt Lidl de Klant uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding terug.

6.6. Lidl kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige gevolgschade wegens laattijdige levering of niet-levering. De aansprakelijkheid van Lidl blijft in dergelijke gevallen beperkt tot de waarde van de Artikelen waarvan wordt aangetoond dat ze niet of pas laattijdig door de Klant werden ontvangen. De geldige termijn om een niet-levering te melden aan Lidl bedraagt 14 kalenderdagen na de laatste statuswijziging die u kunt terugvinden in uw persoonlijke Track & Trace-code.

6.7. Indien de Klant niet aanwezig is bij levering en het pakket niet in de brievenbus past, wordt het pakket gedurende 14 dagen bewaard in het dichtstbijzijnde postpunt, waar de Klant het binnen de termijn kan ophalen.

*6.8. Indien een Pakket en/of Artikel beschadigd is bij levering, dient de Klant uiterlijk 7 kalenderdagen na ontvangst van het Pakket en/of Artikel deze schade te melden aan Lidl. Bij gebreke aan melding binnen de voornoemde termijn is Lidl niet gehouden tot terugbetaling en/of vervanging van het Artikel.*

#### **Artikel 7: Eigendomsvoorbehoud**

7.1. Tot aan de volledige betaling van alle door de Klant bestelde goederen blijven de goederen waarvan sprake eigendom van Lidl.

7.2. Het risico van verlies of beschadiging van de Artikelen gaat over op de Klant zodra hij of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit heeft gekregen.

#### **Artikel 8: Overmacht**

8.1. Overmacht is elke omstandigheid buiten de wil en controle van Lidl die de nakoming van haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder wordt onder meer begrepen: overstromingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/ of het op enig

moment niet beschikbaar zijn van de Website, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden, zoals storingen of volledige of gedeeltelijke stakingen in het bijzonder bij de postdiensten en transport- en/of communicatiemiddelen.

8.2. In geval van overmacht is Lidl niet gehouden haar verplichtingen na te komen. In dat geval kan Lidl haar verplichtingen opschorten voor de duur van de overmacht.

8.3. Lidl (i) zal de Klant zo snel mogelijk op de hoogte brengen van een situatie van overmacht en wat de mogelijke gevolgen zijn; (ii) zal met de Klant overleg plegen over voorlopige maatregelen die genomen kunnen worden en zal proberen, met de nodige zorgvuldigheid, om de oorzaak van de storing of vertraging te elimineren of verwijderen; en (iii) zal zo snel als redelijkerwijs mogelijk, na dat de oorzaak van de storing of vertraging is verholpen, haar verplichtingen nakomen.

8.4. Indien Lidl haar verplichtingen niet kan nakomen door overmacht, dan mag de consument de overeenkomst beëindigen. Indien de oorzaak van de overmacht langer aanhoudt dan twee maanden, dan heeft Lidl de mogelijkheid de overeenkomst op te zeggen.

## **Artikel 9: Klachtenregeling en geschillen**

9.1. Lidl hoopt dat al zijn Klanten 100% tevreden zijn. Als er toch klachten zouden zijn over de Artikelen of diensten van Lidl, kan de Klant Lidl contacteren via het [contactformulier](#). Lidl doet er alles aan om klachten zo snel mogelijk te behandelen.

9.2. Mochten we er samen toch niet uitkomen via onze persoonlijke klachtendienst, kunt u zich richten tot een aantal instanties waaronder:

- De onafhankelijke dienst van de Ombudsman voor de Handel. Dit betreft een onafhankelijke instantie die de klant objectief informeert over zijn rechten en plichten. Een verzoeningsprocedure bij de Ombudsman voor de Handel is kosteloos voor de consument. Ombudsman voor de Handel is een vzw die beantwoordt aan de wettelijke eisen op vlak van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, bereikbaarheid en expertise.
- Safeshops.be. Deze instantie zal bemiddelen tussen jou als consument en Lidl, indien je klacht aanvaard wordt door hen. Enkel klachten die via het klachtenformulier op <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> worden ingediend, worden behandeld. Zo beschikt deze labelorganisatie meteen over alle juiste gegevens om je klacht verder te behandelen.
- De consumentenombudsdienst [www.ombudsmanvoordehandel.be](http://www.ombudsmanvoordehandel.be). Deze instantie heeft drie taken:
  - U inlichten over uw mogelijkheden voor het oplossen van een consumentengeschil buiten het gerecht
  - Elke consumentenkilacht ontvangen en doorgeven aan de bevoegde dienst

- Zelf de klacht behandelen met het oog op een minnelijke oplossing wanneer geen andere ombudsdienst u kan helpen.
- De Europese Commissie stelt eveneens een platform voor buitengerechtelijke geschillenafwikkeling ter beschikking (het platform voor Online Dispute Resolution). Dit geeft de Klant de mogelijkheid om geschillen met betrekking tot een online aankoop in eerste instantie af te wikkelen zonder tussenkomst van een rechter. De Klant vindt het ODR-platform via deze [link](#).

Lidl is evenwel niet verplicht om deel te nemen aan de geschillenbeslechtsprocedure voor een arbitragecommissie voor consumenten.

#### **Artikel 10: Kwaliteitslabel BeCommerce**

10.1. Lidl is lid van BeCommerce en leeft de BeCommerce gedragscode na. Deze code kan worden geraadpleegd via deze [link](#).