

## Algemene Voorwaarden Klanten

Deze 'Algemene Voorwaarden Klanten' zijn van toepassing op de relatie tussen Hebtrek.nl en de Klanten. Restaurants verwijzen wij door naar de 'Algemene Voorwaarden Restaurants'.

### Artikel 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.

**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 Hebtrek.nl 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 Hebtrek.nl 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.

**Hebtrek.nl:** Hebtrek Nederland 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 Hebtrek B.V

### Artikel 2 - Identiteit van Hebtrek.nl

Hebtrek Nederland B.V. handelend onder de naam 'Hebtrek.nl'  
Adres hoofdvestiging: Edisonweg 7-17, 3208 KB Spijkenisse  
KvK: 77674987  
BTW-nr: NL861091838B01

Edisonweg 7-17  
3208KB Spijkenisse  
Email: [info@hebtrek.nl](mailto:info@hebtrek.nl)  
Tel: 010-3116856 (bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 12:00 tot 21:30, zaterdag en zondag van 12:00 tot 21:00)



## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden Klanten zijn slechts van toepassing op de Service. Hebtrek.nl is niet verantwoordelijk voor het Aanbod. Op het Aanbod zijn daarnaast, indien van toepassing, de algemene voorwaarden van het Restaurant van toepassing.
2. 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.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Hebtrek.nl publiceert het Aanbod namens de Restaurants op het Platform, overeenkomstig de door de Restaurants aangeleverde Restaurantinformatie. Hebtrek.nl aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud van het Aanbod en van de Restaurantinformatie op het Platform. Het restaurant kan ingrediënten en additieven gebruiken voor maaltijden en drankjes, die allergieën en intoleranties kunnen veroorzaken. Als een Klant allergisch is voor bepaalde voedingsmiddelen, raden wij aan om telefonisch contact op te nemen met het restaurant voor actuele allergeneninformatie voordat de bestelling wordt geplaatst.
2. Hebtrek.nl 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.
3. Hebtrek.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de bereikbaarheid van het Platform.

## Artikel 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 'Betaal' tijdens het proces van het plaatsen van een Bestelling via het Platform.
2. Na ontvangst van de Bestelling, zal Hebtrek.nl 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. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Hebtrek.nl 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 Hebtrek.nl.
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 het Restaurant, die in de bevestigingsmail, tekstbericht of op de website van Hebtrek.nl is weergegeven.
7. Bij aflevering van de Bestelling kan het Restaurant 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 het Restaurant de betreffende producten aan de klant te leveren. In dit geval kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht.
8. Hebtrek.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 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 Hebtrek.nl worden geannuleerd. Annullering van de Bestelling door de Klant bij het Restaurant is slechts mogelijk indien het Restaurant expliciet aangeeft dat Annullering 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 Hebtrek.nl besluiten om toekomstige Bestellingen van de betreffende Klant te weigeren.
4. Hebtrek.nl 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 Hebtrek.nl een Bestelling annuleert die al betaald is, dan zal Hebtrek.nl dat bedrag overboeken op de dezelfde rekening als waarvan de betaling heeft plaatsgevonden. Indien de Klant schijnbaar valse of frauduleuze Bestellingen plaatst, dan kan Hebtrek.nl hiervan aangifte doen bij de politie.

## **Artikel 7 - Betaling**

5. 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.
6. Behoudens het bepaalde in artikel 6.4, 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.
7. Het Restaurant heeft Hebtrek.nl geautoriseerd om namens het Restaurant de online betaling van de Klant in ontvangst te nemen.

## **Artikel 8 - 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. Hebtrek.nl 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 Hebtrek.nl op het in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten aangegeven contactadres.
3. Nadat de klacht door Hebtrek.nl is ontvangen zal Hebtrek.nl zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een week, reageren met een ontvangstbevestiging. Hebtrek.nl 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 het Restaurant (lid 1) of Hebtrek.nl (lid 2).
5. Klachten met betrekking tot een geplaatste bestelling, waarbij het restaurant zich buiten een straal van 3 kilometer of buiten de woonplaats van de Klant bevindt, is Hebtrek.nl noch het restaurant niet aansprakelijk voor de eventuele schade die voortvloeit uit de afstand tussen Restaurant en Klant. De klacht zal niet door Hebtrek.nl in behandeling worden genomen.

## **Artikel 9 - Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Hebtrek.nl heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij:

SAA Verzekeringen B.V.  
Twentestraat 88  
3083 BD Rotterdam

Assuradeur: Waar & Partner B.V.  
De Veldoven 5  
3342 GR Hendrik-Ido-Ambacht

## **Artikel 10 - Nieuwsbrief**

Bij het afronden van de Bestelling kan de Klant ook kiezen voor het ontvangen van de nieuwsbrief. De Klant kan zich afmelden voor deze nieuwsbrief via [www.hebtrek.nl/nieuwsbrief](http://www.hebtrek.nl/nieuwsbrief) of door contact op te nemen met de klantenservice via de in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden Klanten onder 'Correspondentieadres' vermelde contactgegevens.

## **Artikel 11 - Inzicht en correctie van opgeslagen persoonsgegevens**

Hebtrek.nl verwerkt persoonlijke gegevens op van de Klant. Op de verwerking van persoonsgegevens is het Privacy Policy van toepassing.