

SENDWICH – Algemene gebruiksvoorwaarden – Organisaties & Leveranciers

(versie 01 FEBRUARI 2020)

Art. 1: Definitie van de partijen

Hieronder volgen enkele definities van termen die gebruikt worden in de hierna volgende artikelen van de algemene gebruiksvoorwaarden.

- **Leverancier:** iedere instelling, persoon of onderneming die instaat voor het aanbod van goederen en diensten hetzij door de productie ervan, hetzij door het aanleveren bij de Organisatie in ruil voor geld.
- **Organisatie:** iedere instelling, school of onderneming die het aanbod van de Leveranciers aanbiedt aan de eindgebruikers die verbonden zijn aan deze Organisatie. Zij treedt op als tussenpersoon tussen de eindgebruikers en de Leveranciers. Zij zal daarbij het aanbod van de Leveranciers geheel of gedeeltelijk openstellen aan haar publiek, de leveringsmomenten bepalen, de individuele bestellingen verzamelen en doorgeven aan de Leveranciers en instaan voor de betaling van die bestellingen.
- **Klant:** iedere eindgebruiker van de diensten. Deze persoon kan enkel bestellingen plaatsen bij de Organisaties waarbij ze zijn aangesloten en voor zover ze beschikken over een voldoende saldo. Er kan niet op krediet gekocht worden.
- **Gebruiker:** Iedereen die de Sandwich® toepassing gebruikt (Leverancier, Organisatie, Klant)
- **Sendwich®** is een gedeponeerd merk en verwijst naar de cloudtoepassing die de 3 hogervermelde partijen verenigt op éénzelfde platform waardoor een ver doorgedreven automatisatie, digitalisatie en vereenvoudiging van de processen wordt bewerkstelligd.
- **Sendwich Comm.V:** is de eigenaar van de Sandwich®-toepassing.

Art. 2: Draagkracht van de algemene gebruiksvoorwaarden

De algemene gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op alle gebruikers van de Sandwich®-cloudtoepassing. Bij de eerste registratie alsook bij wijziging worden die algemene gebruiksvoorwaarden afgebeeld op het scherm van de gebruiker die de mogelijkheid heeft om op dat moment de applicatie nog te verlaten.

Bij het verder gebruik van de Sandwich®-toepassingen wordt dan ook verondersteld dat de gebruiker die algemene gebruiksvoorwaarden in hun geheel heeft aanvaard en er zich naar schikt.

Sendwich® biedt haar gebruikers enkel een ondersteunend platform aan en staat dus zelf niet in voor de productie, het vervoer of de bewaring van goederen. Daarom kan ze ook nooit aansprakelijk gesteld worden voor de kwaliteit en de kwantiteit van de geleverde goederen noch voor klachten van logistieke aard zoals stiptheid, schade enz. door toedoen van een van de andere partijen die deel uitmaken van het platform of door eventuele derden.

Sendwich® mag enkel gebruikt worden binnen de landen van de EU.

Binnen Sandwich® gaan Organisaties en Leveranciers op een expliciete manier een contractuele relatie aan die hen op dezelfde manier bindt als wanneer ze dit met elkaar rechtstreeks zouden hebben gedaan. Dat betekent o.a. dat er een betaalverplichting is voor Organisaties die via de Sandwich®-applicatie bestellingen doorgeven aan de betreffende Leveranciers en omgekeerd dat er een leveringsverplichting is voor de bestelde goederen.

Art. 3: Toegang tot Sandwich®

De Sandwich®-cloudtoepassing is voor Leveranciers en Organisaties toegankelijk via een webtoepassing. De klanten daarentegen werken exclusief met de mobiele Sandwich® APP. Die is gratis te downloaden via de Google Play of de Apple Store.

Organisaties en Leveranciers krijgen - na het doorlopen van het registratieproces - een link toegestuurd op het master e-mail adres dat

opgegeven werd onderaan de overeenkomst. Via deze link kan de beheerder het masterwachtwoord ingeven. Deze beheerder heeft volledige toegang tot alle functies binnen zijn module en kan desgewenst bijkomende medewerkers toegang geven met eventuele specifieke (beperkte) functionaliteiten

Iedereen kan zich in hoedanigheid van “klant” eenvoudig inschrijven via de mobiele Sandwich®-applicatie. Hij moet naast zijn voornaam, naam, telefoonnummer en taal, een uniek e-mail adres opgeven waarmee de registratie zal gebeuren.

De applicatie zal naar dat e-mail adres een link sturen waarmee de gebruiker een persoonlijk wachtwoord kan instellen dat beantwoordt aan de vormvereisten inzake beveiliging. Dat wachtwoord kan bovendien door de gebruiker veranderd worden wanneer gewenst. Indien de gebruiker zijn wachtwoord vergeten is, kan hij eenvoudig een nieuw aanvragen.

Per klant is er slechts één account mogelijk en het moet een uniek e-mail adres zijn.

Vervolgens kan een gebruiker zich koppelen aan een Organisatie waartoe hij behoort en via dewelke hij zijn bestellingen wenst te laten verlopen. Die Organisaties bepalen doorgaans zelf of iedereen zich mag koppelen aan hun Organisatie dan wel of ze de koppeling toestaan exclusief aan de actieve leden van de Organisatie. De Organisatie ziet erop toe dat eventuele minderjarigen een akkoord van de ouders kunnen voorleggen om te mogen gebruikmaken van de Sandwich®-diensten.

Sendwich Comm.V verleent de gebruiker een beperkte, herzienbare en niet-overdraagbare toegang tot haar platform. De gebruikers mogen de functionaliteiten van Sandwich® niet reproduceren, omzeilen of reverse engineeren, noch zich trachten voor te doen als een andere gebruiker en zo trachten informatie in te winnen die niet voor de gebruiker bestemd is. Sandwich Comm.V behoudt zich het recht toe gebruikers de toegang tot haar platform te ontzeggen wanneer zij een inbreuk vaststelt. De gebruikers aanvaarden dat Sandwich® beperkte push-notificaties kan versturen naar het toestel van de gebruiker, die enkel betrekking hebben tot de goede werking.

De gebruikers (klanten, Organisaties en Leveranciers) gebruiken steeds hun eigen hardware (pc/tablet/smartphone).

Art. 4: Beperkingen, bescherming van de gegevens, patches, enz.

De gebruikers van Sandwich® zijn verantwoordelijk voor de instandhouding van de eigen beveiligings- en andere updates op hun hardware alsook voor de adequate bewaring van hun wachtwoorden. Sandwich Comm.V kan niet aansprakelijk gesteld worden indien derden zich toegang verschaffen tot de account van de gebruiker en in diens naam wijzigingen en/of handelingen zouden verrichten noch indien op die manier persoonlijke informatie werd vrijgegeven.

Zoals bij het gebruik van iedere andere online dienst, rust de verantwoordelijkheid bij de gebruiker om na gebruik de sessie uit te loggen, zeker wanneer gewerkt wordt vanaf publieke hardware.

Sendwich® draait op performante servers in een beveiligd datacenter in België. Volledig redundant en – indien nodig - flexibel naar permanent operationele reserveservers. Op die manier kan een maximale beveiliging van de gegevens en processen garandeerd worden en kan beantwoordt worden aan de hoge beschikbaarheidsseis.

Eventuele interventies aan Sandwich® zullen bij voorkeur buiten de kantooruren gebeuren, tenzij bij hoogdringendheid een ander tijdslot moet worden gekozen.

De Sandwich®-APP is gebouwd voor diverse platforms van mobiele telefoons en tablets en dit zowel voor de iOS- als Android-besturingssystemen en is op die manier onderhevig aan de kwaliteit van die besturingssystemen. Sandwich Comm.V kan niet aansprakelijk gesteld worden voor bugs en andere issues die een invloed kunnen uitoefenen op haar toepassing.

Sendwich Comm.V zal de evolutie van die besturingssystemen op de voet volgen en Sandwich® er desgevallend aan aanpassen.

SENDWICH – Algemene gebruiksvoorwaarden – Organisaties & Leveranciers

(versie 01 FEBRUARI 2020)

Art. 5: Aanbod

De Leveranciers bieden hun goederen en diensten aan op basis van categorieën. Die categorieën worden door Sandwich® ingesteld en voorzien van een icoon. Eventuele bijkomende categorieën kunnen enkel op verzoek worden toegevoegd door de admin van Sandwich Comm.V.

Binnen die categorieën kan de Leverancier zijn aanbod onderbrengen te beginnen met een uniek referentienummer waarop de bestellingen zullen worden verzameld.

Daarnaast geeft hij de naam en de beschrijving van het gerecht alsook maximaal 4 opties (A tot D) met de bijhorende prijzen. De beschrijving van de opties kan verwijzen naar het soort gerecht, de inhoud, de grootte, enz.

De Leverancier kan aanduiden welke goederen actief zijn en welke niet, eventueel rekening houdend met seizoensgerelateerde goederen. Zodra de Leverancier een gerecht markeert als inactief zullen de klanten vanaf dat moment die gerechten niet meer kunnen selecteren. De bestellingen die echter wel al werden ingegeven, zullen door de Leverancier moeten worden gehonoreerd.

De Leverancier engageert zich ook om het aanbod in de 2 landstalen synchroon in te geven.

Uit dit aanbod van de Leveranciers zullen de Organisaties de artikels selecteren die ze wensen aan te bieden aan hun achterban. Daarbij wordt de prijs van het menu van de Leverancier overgenomen. Wanneer de Leverancier zijn prijzen verhoogt, zullen de gekoppelde Organisaties die deze posten in hun aanbod hebben, hiervan automatisch een notificatie ontvangen. Om de Organisaties echter de tijd te geven om hun prijzen aan te passen aan deze nieuwe tarieven - of in het extreme geval hen toe te laten op zoek te gaan naar een andere Leverancier - zal een overgangsperiode van 7 dagen van kracht zijn. De Leverancier engageert zich tot de Organisatie om gedurende die 7 dagen nog steeds de oude prijs te hanteren.

Indien na die 7 dagen de Organisatie haar tarieven niet heeft aangepast aan de nieuwe tarieven van de Leverancier zal dit de exclusieve verantwoordelijkheid blijven van de Organisatie en zal zij gehouden zijn tot het betalen volgens de nieuwe tarieven.

Sandwich® is feitelijk ontstaan uit een noodzaak om de bestelling en bedeling van de middaglunch in scholen en ondernemingen te vereenvoudigen. Het staat de Leveranciers en de Organisaties die lid zijn van het Sandwich®-platform echter vrij andere producten en/of diensten aan te bieden voor zover die niet in strijd zijn met de wet en de goede zeden. Sandwich® mag dan ook enkel gebruikt worden voor de verkoop van legale goederen en/of diensten. De Leveranciers zullen zich dus onthouden van iedere verkoop van drugs of andere verdoevende middelen maar evenzeer ook van sterkedrank, tabak, enz.

Sandwich Comm.V kan niet aansprakelijk gesteld worden voor daden van Leveranciers die zouden ingaan tegen deze bepalingen.

Daarnaast zijn de Organisaties zelf verantwoordelijk voor het aanbod (selectie uit aanbod Leveranciers) die ze hun doelpubliek aanbieden met name voor een eventueel minderjarig publiek.

Zowel de Leveranciers als de Organisaties ontslaan Sandwich Comm.V dan ook van iedere vervolging die hun daden met zich zouden kunnen meebrengen.

Art. 6: Taalgebruik

De Sandwich®-cloudtoepassing voorziet de mogelijkheid dat Leveranciers en Organisaties elkaar korte berichten sturen. Sandwich Comm.V is echter niet aansprakelijk voor de inhoud van die berichten noch met betrekking tot het taalgebruik, het eventuele lasterlijk karakter of een inbreuk op de privacywet.

Art. 7: Portemonnee

De klant kan enkel goederen en/of diensten bestellen via een Organisatie waarbij hij is aangesloten en voor zover zijn Portemonnee bij die

Organisatie beschikt over het benodigde saldo om die diensten of goederen te kopen. Er kan dus niets op krediet gekocht worden en de klant moet er dan ook zelf voor zorgen dat zijn saldo voldoende is om bestellingen te kunnen plaatsen. De gebruiker kan in zijn instellingen aanduiden vanaf welk minimumsaldobedrag hij een notificatie wenst te ontvangen. Standaard staat dit ingesteld op € 5.

Er zijn 2 mogelijkheden om het saldo van de Portemonnee te verhogen, hetzij door gebruik te maken van de gekoppelde Payconiq-toepassing, waarbij de klant geld kan (laten) overschrijven op de rekening van de Organisatie (voor zoverre deze optie wordt aangeboden door de Organisatie), hetzij door een handmatige aankoop van zogenaamde QR-cheques bij de Organisatie, die vervolgens in de Sandwich®-APP kunnen worden verzilverd.

De klant heeft dus bij iedere Organisatie een aparte Portemonnee met openstaand saldo staan die hij alleen daar kan gebruiken om goederen en/of diensten mee te kopen.

De Organisatie engageert zich om alle bestellingen die geplaatst werden binnen de Sandwich®-applicatie te voldoen bij de Leverancier. Zij heeft immers het geld vooraf ontvangen van de klant en die laatste kan immers maar bestellen ten belope van het bedrag van zijn Portemonnee, op de door de Organisatie opgestelde leveringsmomenten.

De Organisatie engageert zich verder om dit saldo – op eenvoudig verzoek van de klant – terug te storten wanneer de klant bijvoorbeeld de Organisatie verlaat. Daarbij wordt een negatieve QR cheque uitgeschreven in ruil voor de teruggave van het geld, zodat de Portemonnee van de gebruiker bij die Organisatie kan worden vereffend.

Art. 8: Productiemomenten en leveringsmomenten

De Leveranciers stellen naast hun aanbod ook hun productiemomenten in. Dat zijn feitelijke tijdslots waarbinnen de Leveranciers kunnen aanleveren.

Zo'n productiemoment wordt bepaald door een datum, een beginuur en een einduur. Deze lopen in principe het hele jaar door.

Via het Sandwich®-platform kunnen de Organisaties die productiemomenten van de aangesloten Leveranciers bekijken. Daarnaast kan de Leverancier zijn verlofperiodes instellen. Dat zijn de dagen of periodes waarop de standaard leveringsmomenten niet kunnen worden gehonoreerd. Uit organisatorisch standpunt is de Leverancier echter gehouden deze 15 dagen op voorhand vast te zetten teneinde de Organisaties toe te laten op deze ontbrekende data eventuele andere Leveranciers te zoeken.

De Organisatie bepaalt in zijn profiel een standaard leveringsuur waarop hij de bestellingen wenst te ontvangen. Daarnaast bepaalt hij ook een zogenaamde "afsluittijd", dat is de tijd tot wanneer de leden van de Organisatie hun bestelling mogen plaatsen. Na deze afsluittijd is het hen niet meer mogelijk te bestellen voor de huidige dag. Zowel het leveringsuur als de afsluittijd zijn vast te leggen na overleg tussen de Organisatie en de Leverancier.

De Organisatie bepaalt ook welke weekdagen hij wenst te laten leveren door de Leverancier. Indien gewenst kan hij daarbij meerdere Leveranciers inschakelen per dag of net per dag een andere Leverancier. Daarnaast moet ook de Organisatie zijn verlofkalender ingeven zodat het ook voor de gekoppelde Leverancier(s) duidelijk is welke dagen hij geen bestelling moet verwachten.

De Leverancier kan via zijn console zien hoeveel en welke Organisaties al hebben ingetekend op zijn vrijgegeven productiemomenten. Het is een Leverancier niet toegelaten om een ingesteld leveringsmoment in te trekken waarop Organisaties reeds hebben ingetekend. Enkel wanneer hierover tussen beide partijen een consensus werd bereikt, is schrapping mogelijk.

SENDWICH – Algemene gebruiksvoorwaarden – Organisaties & Leveranciers (versie 01 FEBRUARI 2020)

Art. 9: Bestellingen

De klanten van de Organisaties kunnen hun bestelling enkel plaatsen op de dagen dat de organisatie heeft opengesteld en kunnen daarbij exclusief kiezen uit het aanbod die door de Organisaties werd vrijgegeven.

Het totaalbedrag van de bestelling wordt vervolgens weggeschreven van het saldo van Portemonnee van de klant. Indien de klant de bestelling echter annuleert vóór het verstrijken van het afsluitmoment, dan wordt het bedrag van deze geannuleerde bestelling integraal terug bijgeschreven bij het saldo van de klant.

De Leverancier kan de vordering van de bestellingen realtime volgen en desgewenst al starten met de productie. Echter zolang het afsluitmoment niet werd bereikt, kunnen de klanten hun bestelling nog intrekken en/of kunnen er bijkomende leveringen geplaatst worden.

Art. 10: Leveringen

De Leverancier zal de bestelling afleveren bij de Organisatie op het uur van levering zoals bepaald bij het aangaan van het leveringsmoment. Eventuele laattijdige leveringen vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier.

De geleverde goederen worden door de Organisatie uitgedeeld aan haar klanten. Daarbij zal de identiteit van de klant worden uitgelezen door de Sandwich®-APP.

Ontbrekende bestellingen kunnen via het Sandwich®-platform gecommuniceerd worden. De verantwoordelijke van de Organisatie en de Leverancier komen overeen op welke manier deze fout wordt rechtgezet.

Niet-geleverde artikelen kunnen niet verrekend worden aan de eindgebruiker.

Art. 11: Afrekeningen, facturatie en betalingen

Op dagelijkse/wekelijkse/maandelijke basis wordt een afrekening gemaakt van de bestelde en de geleverde goederen. De Leverancier stuurt een factuur naar de Organisatie die zich engageert om de factuur te voldoen binnen de betalingstermijn vermeld op het factuur van de Leverancier. Sandwich Comm.V is niet aansprakelijk voor het niet of te laat betalen van die factuur. Dit is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Organisatie.

Art. 12: Disclaimer

Het Sandwich®-platform is ontwikkeld als dienstenplatform. Het heeft tot doel de klanten, de Organisaties en de Leveranciers met elkaar in contact te brengen zonder evenwel deel uit te maken van de onderlinge transacties. Hierdoor kan Sandwich Comm.V dan ook geen garantie geven aangaande de kwaliteit, de kwantiteit en de veiligheid van de geleverde goederen noch voor klachten van logistieke aard zoals stiptheid, schade enz. door toedoen van een van de andere partijen die deel uitmaken van het platform of door eventuele derden.

Hoewel de toepassing met de meeste zorg ontwikkeld werd en draait op de meest veilige en meest performante servers, zijn bugs of downtime nooit uit te sluiten.

Sandwich Comm.V kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het al dan niet tijdelijk onbeschikbaar zijn van bepaalde services of servers, noch voor de rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen ervan, verloren gegevens of profits. Sandwich Comm.V engageert zich evenwel de situatie zo snel mogelijk werkend te krijgen en in voorkomend geval terug te vallen op de laatst werkende back-up. Sandwich® met al haar functies en eventuele tekortkomingen mag enkel onder de voorwaarden zoals hierboven vermeld gebruikt worden. Eventuele bugs en suggesties om het platform te verbeteren kunnen via e-mail gemeld worden aan info@sendwich.be.

De gebruiker bevestigt door het gebruik van de Sandwich®-toepassing, Sandwich Comm.V te vrijwaren tegen iedere aanklacht behoudens die die bij wet zijn bepaald.

Art. 13: Reclame

Het is de Organisaties en de Leveranciers toegestaan aan te geven dat zij aangesloten zijn op het Sandwich®-platform. Dat mag echter enkel door gebruik te maken van het op de website www.sendwich.be beschikbare sjabloon.

Sandwich Comm.V behoudt zich het recht voor op haar platform of website korte reclameberichten van derden te vermelden.

Art. 14: Privacywetgeving

Sandwich Comm. V, de Leverancier en de Organisatie verbinden zich ertoe de persoonsgegevens die verkregen werden in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst:

- op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze te (laten) verwerken
- volgens hetgeen nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst en/of in verhouding tot hetgeen waarvoor een gerechtvaardigd belang kan worden aangetoond
- regelmatig bij te werken
- niet langer bij te houden dan nodig voor de doeleinden waartoe ze verkregen werden
- te beveiligen door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen

In geval de Leverancier of de Organisatie aan Sandwich Comm. V. persoonsgegevens bezorgt van personen die niet aanwezig waren bij het aangaan van de overeenkomst, verbindt deze zich ertoe de betrokkenen hiervan op de hoogte te brengen.

De volgende persoonsgegevens zullen worden opgeslagen: naam en voornaam, mobiel telefoonnummer, e-mailadres, foto en taalvoorkeur, alsook eventuele andere gegevens die door de klant worden ingegeven bij registratie.

Sandwich Comm.V garandeert dat ze de ontvangen persoonsgegevens enkel zal gebruiken voor de goede werking van de applicatie.

Conform art. 33 en 34 van de AVG zal iedere inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk binnen 72 uur na vaststelling gemeld worden aan de betrokken partij(en).

Klachten of verzoeken tot inzage in of wijziging van de persoonsgegevens kunnen gericht worden aan gdpr@sendwich.be.

Iedere gebruiker heeft het recht te verzoeken zijn of haar persoonlijke informatie te verwijderen zelfs als dit zou betekenen dat hij/zij de applicatie hierdoor niet meer kan gebruiken. Deze aanvraag moet uitdrukkelijk gebeuren via e-mail aan gdpr@sendwich.be en is onherroepbaar aangezien die data dan effectief verwijderd zullen worden. Indien de gebruiker vervolgens opnieuw gebruik zou wensen te maken van de applicatie, zal hij/zij zich opnieuw moeten registreren.

Art. 15: Geschillen

Partijen komen uitdrukkelijk overeen eventuele geschillen in eerste instantie in gemeen overleg trachten op te lossen, met behoud van eenieders rechten. Mocht uit die verzoeningsgesprekken echter geen oplossing volgen die voor beide partijen aanvaardbaar is zodat een toevlucht tot de rechtbank zich opdringt dan zijn enkel de Nederlandstalige rechtbanken van het arrondissement Brussel – afdeling Halle-Vilvoorde bevoegd. Uitsluitend het Belgisch recht is van toepassing.