

## **Algemene online verkoopvoorwaarden Coop/Telesuper Nederland B.V.**

### Artikel 1. Definities

Om voor al onze klanten onze algemene voorwaarden overzichtelijk te houden, hebben wij deze beknopt en helder samengevat. Mocht je toch liever de volledige algemene voorwaarden willen lezen die van toepassing zijn op jouw overeenkomst met Coop/Telesuper Nederland B.V., dan kun je deze hier vinden.

### Artikel 2. Identiteit van de ondernemer

Wij zijn Coop Supermarkten B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Velp, onder nummer 09124392, gevestigd aan de Markweg 8, 6883 JM te Velp (Gld.), dan wel, in het geval van een zelfstandige ondernemer die onder één van de Coop-formules aan het rechtsverkeer deelneemt, Coop Groothandel B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de KVK te Velp, onder nummer 09124395, gevestigd aan de Markweg 8, 6883 JM te Velp (Gld.), hierna gezamenlijk -in enkelvoud- te noemen "Coop". Coop Supermarkten B.V. levert een deel van de klanten die online bestellen vanuit het distributiecentrum van Telesuper Nederland B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Almere, onder nummer 61846287, gevestigd aan de Damsluisweg 56, 1332 ED te Almere.

Je kunt schriftelijk contact opnemen met ons hoofdkantoor via Markweg 8 (6883 JM) te Velp. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de supermarktmanager of ondernemer van jouw lokale Coop vestiging. Bij vragen over je online bestelling kun je ook contact opnemen met de klantenservice van Telesuper Nederland B.V., het bedrijf dat de online bestellingen van Coop verzamelt en bezorgt. E-mail: e-mail: [Coop.online@coop.nl](mailto:Coop.online@coop.nl), telefoonnummer: 085 273 9707.

Coop Supermarkten B.V.

KvK-nummer: 09124392

BTW-identificatienummer: NL 8102.77.840.B01

Coop Groothandel B.V.

KvK-nummer: 09124395

BTW-identificatienummer: NL 8102.77.918.B01

Telesuper Nederland B.V.

KvK-nummer: 61846287

BTW-identificatienummer: NL 8545.14120.B01

### Artikel 3. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing als je online iets bij ons koopt of hebt gekocht. Wij brengen deze algemene voorwaarden dan ook op verschillende manieren onder jouw aandacht, zodat je deze gemakkelijk kunt raadplegen. Het kan zijn dat wij bij een product, dienst, actie of

promotie aparte voorwaarden aanbieden. Ook in dat geval zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

#### **Artikel 4. Het aanbod**

Wij beschrijven voldoende gedetailleerd de producten en diensten die wij aanbieden. Ook vermelden wij de eventuele voorwaarden die van toepassing zijn. Zo proberen wij te voorkomen dat er misverstanden ontstaan. Daarbij maken wij wel een voorbehoud voor prijswijzigingen en (zet)fouten. Voor acties geldt Op=Op. Verder bestaat de mogelijkheid dat aan bepaalde acties beperkingen worden gesteld ten aanzien van de hoeveelheid producten die kan worden afgenomen. Het uitgangspunt is, tenzij anders vermeld, maximaal 6 actieartikelen per klant. Wij behouden ons het recht voor om tussentijds acties te wijzigen en/of een bestelling te weigeren.

Actieartikelen zijn uitsluitend bestemd voor thuisgebruik, niet voor handelsdoeleinden.

Doorverkoop is dan ook verboden.

#### **Artikel 5. Jouw profiel**

Om online een bestelling bij ons te plaatsen, dien je een profiel aan te maken. Je staat ervoor in dat de informatie die je ons verstrekt juist en volledig is en dat je deze informatie zult actualiseren om ze juist en volledig te houden. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van de inloggegevens van jouw profiel. Dit houdt in dat je ook aansprakelijk bent voor al het gebruik dat, als gevolg van aan jou toe te rekenen handelen en/of nalaten, via jouw profiel van de website wordt gemaakt. Wij verzoeken je dan ook vertrouwelijk met je inloggegevens om te gaan en deze enkel voor eigen gebruik te hanteren. Zodra je weet of reden hebt te vermoeden dat jouw profiel in handen is gekomen van onbevoegden, dien je ons daarvan direct op de hoogte stellen. Dit doet niet af aan je verplichtingen om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, bijvoorbeeld door je wachtwoord te veranderen. Coop is niet aansprakelijk voor schade die op enigerlei wijze voortvloeit uit of betrekking heeft op onbevoegd gebruik van jouw profiel, tenzij deze schade het gevolg is van aan Coop toe te rekenen omstandigheden. Coop behoudt zich het recht voor om, bij zwaarwegende omstandigheden, jouw profiel tijdelijk of blijvend te blokkeren en/of te verwijderen, bijvoorbeeld wanneer er diverse nepbestellingen worden geplaatst of bestellingen niet worden afgehaald.

#### **Artikel 6. De overeenkomst**

Wanneer je een bestelling bij ons online plaatst dan zullen wij deze controleren en per e-mail bevestigen. In de bevestiging proberen wij je bestelling zo volledig mogelijk te beschrijven. Mocht je fouten in deze bevestiging ontdekken, dan is het belangrijk dat je zo snel mogelijk contact opneemt met de Coop-winkel waarbij je de bestelling hebt geplaatst of contact opneemt met Telesuper Nederland B.V., het bedrijf dat de bestellingen verzamelt en bezorgt (e-mail: [Coop.online@coop.nl](mailto:Coop.online@coop.nl), telefoonnummer: 085 273 9707). De contactgegevens van jouw Coop-winkel vind je op [www.coop.nl](http://www.coop.nl) en in de bevestiging van je bestelling. Het is daarnaast van belang dat je de bevestiging van je bestelling goed (digitaal) bewaart.

## **Artikel 7. Herroepingsrecht**

Indien je een product bij ons hebt gekocht waar je niet tevreden over bent, dan mag je dit binnen 14 dagen na ontvangst aan ons retourneren. Dit geldt niet voor producten die vallen onder artikel 11 van deze voorwaarden. U dient uw retourproducten altijd te retourneren aan de leverende vestiging van uw order. U vindt het adres van deze vestiging op de (digitale) pakbon van uw levering en/of de meegeleverde kassabon.

## **Artikel 8. Verplichtingen tijdens bedenktijd**

Tijdens de 14 dagen bedenktijd mag je het product uit een omdoos of omverpakking uitpakken zoals je dat in de winkel zou doen. Het is dus belangrijk dat het product in 'winkelstaat' is als je het retourneert. Is dit niet het geval, dan kan het zijn dat je geen, of minder, geld terugkrijgt.

## **Artikel 9. Verzendkosten in geval van herroeping**

De verzendkosten voor retournering komen voor jouw eigen rekening. Het is ook mogelijk om het product gratis te retourneren bij de dichtstbijzijnde Coop-winkel bij jou in de buurt.

## **Artikel 10. Verplichtingen Coop bij herroeping**

Je dient binnen 14 dagen aan te geven bij de vestiging die jouw order heeft geleverd dat je een product wilt retourneren, uitgesloten producten voor herroeping zijn producten vermeld onder artikel 11. Vervolgens betalen wij jou zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping het aankoopbedrag terug. Jij (de consument) draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Het is ook mogelijk om een nieuw product te ontvangen indien deze nog leverbaar is. In het geval je het product terugbrengt naar een Coop-winkel, ontvang je daar ter plekke een bevestiging en ontvang je direct een nieuw product of je aankoopbedrag terug.

## **Artikel 11. Uitsluiting herroepingsrecht**

Een aantal soorten producten kun je wegens veiligheids- en hygiënevoorschriften niet retourneren.

Dit zijn bijvoorbeeld producten die:

- kunnen bederven en/of een beperkte houdbaarheid hebben;
- duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- verzegeld zijn en om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- speciaal voor jou zijn ontworpen of op maat zijn gemaakt.

## **Artikel 12. De prijs**

De prijs van onze producten staan altijd inclusief BTW vermeld in onze winkels en op onze website. Voor sommige producten geldt een dagprijs of een prijs per gewichtseenheid. Bij dergelijke producten kan het voorkomen dat de uiteindelijke prijs van het gewogen/af te nemen product (iets) hoger of lager komt te liggen dan de prijs die wordt aangegeven op het moment dat je de bestelling doet. In dat geval wordt bij de levering de daadwerkelijke prijs in rekening gebracht. In alle gevallen is de prijs bij levering de uiteindelijke prijs. Voor het afhalen van je bestelling in één van onze winkels rekenen wij € 2,99 verzamelkosten. Indien je je bestelling thuis wil laten bezorgen dan rekenen wij € 4,99

bezorgkosten. Zowel de te rekenen verzamel- als bezorgkosten kunnen per Coop-winkel verschillen. Deze kosten verschijnen in je winkelmandje voordat je de bestelling definitief plaatst.

### **Artikel 13. Conformiteit en garantie**

Wij vinden het belangrijk dat je een goed product ontvangt. Mocht dit niet het geval zijn dan kun je contact opnemen met de vestiging die uw order heeft geleverd. U vindt de contactgegevens van deze vestiging op de bevestiging van uw bestelling, (digitale) pakbon van uw levering en/of de meegeleverde kassabon.

### **Artikel 14. Levering en uitvoering**

Je bestelling wordt uitgevoerd door de dichtstbijzijnde Coop-winkel bij jou in de buurt of door Telesuper Nederland B.V., onderdeel van Coop. De leveringstijd verschilt per winkel en is afhankelijk van hoe laat jij je bestelling plaatst. Op het moment dat jij producten in jouw winkelmandje plaatst, zie je een indicatie van het bezorg- of ophaalmoment. Coop behoudt zich het recht voor om een bestelling te annuleren in het geval dat een overmachtssituatie de levering verhindert, zoals bij extreme weersomstandigheden, personeelstakingen en verzuim door leveranciers van Coop. Hiervoor is Coop niet aansprakelijk.

### **Artikel 15. Betaling**

De betaling vindt plaats met een pinbetaling bij ontvangst van je bestelling. Je hebt de verplichting om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de winkel te melden.

### **Artikel 16. Klachtenregeling**

Eventuele klachten over jouw bestelling en de afhandeling daarvan kun je schriftelijk indienen bij de Coop-winkel waar je je bestelling hebt geplaatst. Je kunt ook contact opnemen met Telesuper Nederland B.V., het bedrijf dat de bestellingen verzamelt en bezorgt (e-mail: [Coop.online@coop.nl](mailto:Coop.online@coop.nl), telefoonnummer: 085 273 9707). De contactgegevens van jouw Coop-winkel vind je op de website [www.coop.nl](http://www.coop.nl) en staan opgenomen in de bevestiging van je bestelling.

### **Artikel 17. Geschillen**

Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht? Dan kun je binnen 12 maanden de kwestie voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel. Wij gaan er natuurlijk vanuit dat dit niet nodig zal zijn, maar wij vinden het belangrijk dat je op de hoogte bent van deze mogelijkheid.

### **Artikel 18. Branchegarantie**

Coop is aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. Dit betekent dat indien de geschillencommissie besluit dat je een betalingstegoed hebt, deze organisatie er garant voor staat dat je deze betaling ook daadwerkelijk ontvangt. Dit geldt voor bedragen tot € 10.000, --. Indien je van deze branchegarantie gebruik wilt maken, dan dien je dat schriftelijk aan de Nederlandse

Thuiswinkel Organisatie te laten weten. Dit kan via het volgende adres:

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie  
Postbus 7001  
6710 CB EDE

## Leeftijdsgrens

Alleen personen van 18 jaar en ouder kunnen bestellingen plaatsen via onze website. Indien de bestelling alcoholhoudende producten, tabaksproducten of medicijnen bevat en daarbij twijfel bestaat over je leeftijd, zal onze bezorger of medewerker ter controle om je legitimatie vragen. De leeftijdscontrole geldt tot 25 jaar. Dit geldt ook voor directe aankopen in één van onze Coopwinkels. Geldige legitimatiebewijzen zijn onder meer een nationaal paspoort en een Europese identiteitskaart. Indien niet aan de minimum-leeftijdsvereisten is voldaan kan onze bezorger of medewerker de bestelling niet aan je meegeven dan wel bij je afleveren.

## Privacy

Op alle online diensten en leveringen van Coop is het privacybeleid van toepassing die je verder op deze pagina kunt vinden.

## Voorwaarden Facebook Acties Coop Supermarkten

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op promotieacties die door Coop Supermarkten en de aan haar gelieerde entiteiten worden georganiseerd en gepubliceerd op de Facebookpagina "Coop Supermarkten". Dit gaat dus niet op voor acties die onafhankelijk door lokale vestigingen op een eigen Facebookpagina worden georganiseerd en gepubliceerd die niet de volgende exacte URL gebruiken: <https://www.facebook.com/CoopSupermarkten>.

1. De Coop ondernemer en de medewerkers/sters van Coop zijn uitgesloten van deelname aan Facebook acties van Coop.
2. Door deel te nemen aan de Facebookactie ga je akkoord met deze voorwaarden.
3. De winnaars van Facebookacties worden gekozen aan de hand van een loting en/of stemmechanisme.
4. De prijs is niet omwisselbaar en ook niet inwisselbaar voor geld.
5. De winnaar ontvangt een privé bericht via Facebook.
6. Indien je deelneemt aan de actie, dan ga je ermee akkoord dat je bij winst als winnaar bekend wordt gemaakt op onze Facebookpagina.
7. Indien drie maanden na bekendmaking nog geen reactie van de winnaar bij ons binnen is, kan er geen aanspraak meer gemaakt worden op de prijs. Wij kunnen besluiten dat de prijs komt te

vervallen of dat deze opnieuw (ten behoeve van een andere actie) wordt ingezet.

8. Vragen of opmerkingen m.b.t. Facebookpromoties kunnen worden gesteld via een privébericht via Facebook of via een e-mailbericht aan [socialmedia@coop.nl](mailto:socialmedia@coop.nl).

9. Over de uitslag wordt niet gecorrespondeerd.

10. Gegevens van deelnemers zullen door ons alleen worden gebruikt voor deelnemeregistratie en voor communicatie m.b.t de betreffende Facebook promotieactie, tenzij anders aangegeven in deze voorwaarden

11. In verband met je privacy worden posts die persoonsgegevens bevatten direct door ons verwijderd. Wij adviseren je om vertrouwelijke informatie zoals postcode, huisnummer en telefoonnummers alleen in een privébericht met ons te delen, mocht dit nodig zijn. We zullen nooit vragen om deze details openbaar te delen. Het is ook niet toegestaan persoonlijke gegevens over medewerkers van Coop te delen of te plaatsen. Deze uitingen zullen wij zonder kennisgeving verwijderen.

12. Wij, en door Coop ingeschakelde hulppersonen en/of derden, zijn niet aansprakelijk voor door jou geleden of te lijden verlies of schade in welke vorm dan ook, die direct of indirect te maken heeft met het deelnemen aan een Facebook actie.

13. Het kan gebeuren dat een Facebook actie van ons druk-, spel-, zet- of vergelijkbare fouten bevat. Je kunt hier geen rechten aan ontlenen en deze betekenen op geen enkele wijze een verplichting voor Coop Supermarkten.

14. De promotieacties worden op geen enkele wijze gesponsord, gesteund of begeleid door Facebook.

15. Indien je de leeftijd van 18 jaar nog niet bereikt hebt en toch deel wilt nemen aan een Facebook actie, dan is toestemming van je ouders en/of voogd vereist. In het geval je ouders en/of voogd geen toestemming hebben gegeven voor deelname zal de prijs aan ons vervallen.

16. Wij behouden ons te allen tijde het recht voor onze Facebook acties en/of deze voorwaarden zonder opgaaft van redenen te wijzigen of de Facebook acties stop te zetten.

17. Onze Facebook acties wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

18. Deze actievoorwaarden zijn opgesteld in overeenstemming met de Wet op de kansspelen en de Gedragscode promotionele kansspelen. Als je vindt dat deze actievoorwaarden of het handelen van Coop niet hiermee in overeenstemming zijn/is, dan kun je je klacht versturen naar Coop

Supermarkten B.V., Postbus 87, 6880 AB Velp.

19. Alle geschillen zullen worden berecht door een door Coop aan te wijzen rechter, tenzij je – binnen een maand nadat Coop een schriftelijk beroep op dit artikel heeft gedaan – aangeeft te kiezen voor de wettelijke bevoegde rechter.

## **Disclaimer & Copyright bij gebruik van de website: coop.nl**

### **1. Intellectuele eigendomsrechten**

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot deze Coop site, waaronder die op de programmatuur, teksten, beelden en geluiden, rusten bij Coop Supermarkten B.V. (hierna te noemen “Coop”). Dit houdt onder andere in dat het niet is toegestaan zonder toestemming van Coop informatie van deze site openbaar te maken, te vereenvoudigen en/of te bewerken anders dan voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik.

### **2. Aansprakelijkheid**

Coop besteedt uiterste zorg en aandacht aan de juiste invoer van de gegevens op de site teneinde de betrouwbaarheid en de actualiteit van alle op deze site gepubliceerde gegevens zoveel als mogelijk te waarborgen. Coop kan echter op geen enkele wijze aansprakelijkheid aanvaarden of verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele fouten, onjuistheden en/of onvolkomenheden in de gegevens of informatie op deze site. Coop sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van de informatie op deze website en/of gebruik van informatie afkomstig van een door Coop doorgelinkte (hyperlink) website buiten het domein van Coop. Coop kan er voorts niet voor instaan dat de informatie geschikt is voor het doel waarvoor de informatie wordt geraadpleegd. De informatie wordt aangeboden zonder enige (impliciete) garantie of waarborg ten aanzien van de deugdelijkheid, geschiktheid of juistheid voor een bepaald doel of anderszins.