

ALGEMENE VOORWAARDEN – PANOS KLANTENPROGRAMMA

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden (hierna “Algemene Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle personen die lid zijn van het PANOS-klantenprogramma (hierna respectievelijk genoemd “Lid of Leden” & “Klantenprogramma”) en regelen exclusief de contractuele relatie tussen het Lid en de NV DELI, met vennootschapszetel te 9420 Erpe-Mere, Joseph Cardijnstraat 52, KBO 0422.571.986, BTW BE 422.571.986, RPR Gent afdeling Dendermonde (hierna genoemd “DELI”).

De Algemene Voorwaarden zijn geldig vanaf 1 mei 2018 en vervangen integraal alle voorgaande voorwaarden en modaliteiten met betrekking tot het Klantenprogramma (en/of oudere getrouwheidsprogramma’s/kaarten, met uitzondering van het getrouwheidsprogramma van Panos Rail).

Deli behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden op elk moment eenzijdig te wijzigen zonder de Leden hiervan individueel te moeten inlichten en zonder enig recht op schadevergoeding voor de Leden. Alle wijzigingen van de Algemene voorwaarden worden gepubliceerd op de PANOS-website van DELI (www.panos.be) (hierna genoemd de “Website”) en in de PANOS mobiele applicatie (hierna genoemd “Panos App”). De Leden verbinden er zich toe om op regelmatige basis de Algemene Voorwaarden op de Website of de Panos App te zullen nalezen.

Deelname aan het Klantenprogramma door het registreren op de Website, het gebruik van een klantenkaart en/of het gebruik van de Panos App (cfr. infra), zal gelden als aanvaarding van de meest recente Algemene Voorwaarden. Bij niet aanvaarding van de Algemene Voorwaarden na wijziging, moet het Lid DELI hiervan op de hoogte brengen en zal het lidmaatschap worden beëindigd. Leden die gebruik maken van de Panos App, kunnen dit rechtstreeks doen in de app. Zorg dus dat U de voorwaarden op voorhand nauwkeurig gelezen hebt.

2. Lidmaatschap

Het Klantenprogramma is een getrouwheidsprogramma waarbij de Leden getrouwheidspunten kunnen sparen bij aankopen in de deelnemende PANOS-winkelpunten (hierna genoemd “Winkelpunten”). Het Klantenprogramma is enkel toegankelijk voor natuurlijke personen die hun lidmaatschap laten registreren op één van de volgende manieren:

- U kan Lid worden door registratie van de fysieke Klantenkaart (cfr. Punt 3) via de Website of de Panos App. Zonder registratie van deze kaart bent U geen Lid van het Klantenprogramma en kan U niet genieten van de voordelen van het programma;
- Hebt U geen fysieke Klantenkaart, dan kan U Lid worden via het doorlopen van de volledige registratieprocedure in de Panos App.

Lidmaatschap staat niet open voor rechtspersonen, of voor uitbaters, zelfstandige medewerkers of tijdelijke of voltijdse personeelsleden van de deelnemende winkelpunten. DELI behoudt zich steeds het recht voor om de toetreding tot het Klantenprogramma te weigeren, zonder enige motivatie.

Het Lidmaatschap staat niet open voor kinderen onder de dertien jaar. Bij registratie via de Website of de Panos App zal het lidmaatschap van kinderen onder deze leeftijdsgrens uitdrukkelijk worden geweigerd.

3. Klantenkaart

Het registreren van het lidmaatschap, het verzamelen van punten of het verzilveren van uw voordelen gebeurt ofwel via een fysieke klantenkaart (hierna genoemd de “Fysieke Kaart”) ofwel via de digitale klantenkaart in de Panos App (hierna genoemd de “Digitale Kaart”). Beide kaarten zijn slechts een instrument voor deelname aan het Klantenprogramma en vormen geen lidmaatschap op zich.

3.1 Fysieke Kaart

De Fysieke Kaart wordt gratis en zonder enige aankoopverplichting door DELI (of door een deelnemend winkelpunt) uitgereikt aan natuurlijke personen. Deze kaart is strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en voorzien van een uniek nummer. Een persoon kan slechts één Fysieke Kaart laten registreren.

De Fysieke Kaart blijft ten allen tijde eigendom van DELI en kan op eerste verzoek terug worden geëist. Deze kaart wordt geactiveerd door registratie op de Website of de Panos App, zonder deze registratie kan men geen Lid worden van het Klantenprogramma (Cfr. Punt 2).

Elk verlies of diefstal van, of schade aan de Fysieke Kaart moet onmiddellijk aan DELI worden gemeld. In voorkomend geval kan er een nieuwe Fysieke Kaart worden uitgereikt. De gespaarde punten kunnen enkel worden gerecupereerd op een nieuwe kaart indien het Lid de verloren kaart heeft geregistreerd via de Website of de Panos App.

3.2 Digitale Kaart

De Digitale Kaart wordt aangemaakt in de Panos App na het volledig doorlopen van de registratieprocedure. Deze kaart is strikt persoonlijk, er kan maar één kaart per persoon worden aangemaakt.

Een fysieke kaart kan ook geregistreerd worden via de Panos App, waardoor er automatisch een Digitale Kaart wordt aangemaakt in deze applicatie. Daarna kan volgens eigen voorkeur gebruik gemaakt worden van de Fysieke Kaart, dan wel de Digitale Kaart in de Panos App.

4. Panos App

De Panos App is gratis te downloaden via de Apple App Store of de Google Play Store. Vanwege de grote verscheidenheid aan smartphones en besturingssystemen kan DELI geen correcte werking of ondersteuning garanderen van de Panos App op alle toestellen of alle besturingssystemen.

Door het downloaden van de Panos App verkrijgt U een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht om de applicatie te gebruiken op uw toestel met een Apple- of Android-besturingssysteem. Dit gebruiksrecht is beperkt tot een normaal gebruik, overeenkomstig onderhavige voorwaarden en de geldende wetgeving. U mag de Panos App niet distribueren en/of beschikbaar stellen op welke wijze dan ook en U mag de Panos App niet aansluiten op een netwerk waardoor andere apparaten van de

Panos App gebruik zouden maken. U mag de Panos App niet ontleden, decompileren of onderwerpen aan reverse engineering. U mag de Panos App niet gebruiken voor spam, phishing of gelijkaardige ongeoorloofde acties. Het is strikt verboden om op ongeautoriseerde wijze toegang te verkrijgen tot de profielen van andere Leden.

DELI kan niet garanderen dat de Panos App steeds foutloos en onderbroken zal functioneren, wij streven uiteraard naar een optimale beleving voor de gebruikers.

De Leden die gebruik maken van de Panos App zijn op de hoogte van de risico's en beperkingen die met het gebruik van het internet en de Panos App gepaard gaan. Tevens zijn zij bekend met de risico's van het elektronisch bewaren of uitwisselen van informatie.

DELI kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade (direct of indirect), te wijten aan het gebruik van de Panos App of het Internet.

5. Voordelen van het Klantenprogramma – Gebruik Kaarten

Bij elke aankoop van minimaal 1 EUR in een deelnemend Panos-winkelpunt waarbij de klant op hetzelfde ogenblik de Fysieke- of Digitale kaart laat scannen, worden er punten geregistreerd op voormelde kaart. Tenzij anders aangegeven in het winkelpunt, de Website of de Panos App, geeft elke aankoop van 1 EUR recht op 10 punten. Er wordt geregistreerd voor welk netto bedrag (prijs van de aangekochte producten (verminderd met eventuele kortingen, promoties, gratis bonusproducten e.a.) er wordt aangekocht.

De punten worden per aankoop toegekend. Bedragen onder 1 EUR kunnen niet bij een volgende aankoop worden bijgerekend voor het registreren van de punten. Het scannen van de kaart en het registreren van punten op basis van een ticket van een vorige aankoop is onmogelijk.

De gespaarde punten kunnen worden ingewisseld in een deelnemend Panos-winkelpunt tegen gratis producten (hierna genoemd "Beloningsproducten"). De Fysieke of Digitale klantenkaarten zijn geen betaalmiddel. Bij het bereiken van iedere puntenschijf kan het puntenaantal worden ingewisseld tegen het overeenstemmende Beloningsproduct. De lijst van puntenschijven en Beloningsproducten is te raadplegen op de Website en in de Panos App. Let op, het aanbod van de Beloningsproducten kan op ieder moment gewijzigd worden naar goedgevoelen van DELI. Het inwisselen van de punten voor een Beloningsproduct gebeurt door het scannen van de Fysieke of Digitale Kaart in één van de deelnemende Panos-winkelpunten. De voordelen verbonden aan het Klantenprogramma zijn niet cumuleerbaar met voordelen van andere promotionele acties in de Panos-winkelpunten.

Bij niet gebruik van de Fysieke of Digitale kaart gedurende zes maanden na de laatste scan vervallen alle gespaarde punten automatisch en van rechtswege. Enig misbruik van het Klantenprogramma en/of één van de kaarten leidt tot onmiddellijke en definitieve uitsluiting van het lidmaatschap en een deactivatie van beide kaarten.

Het sparen en inwisselen van de punten is enkel mogelijk in de deelnemende Panos City-winkels. Neem kennis van de deelnemende winkelpunten in de app of op onze website www.panos.be.

6. Verantwoordelijkheden van de Klant

DELI stelt alles in het werk om naar best vermogen te zorgen dat zowel de punten als de Beloningsproducten correct worden toegekend, doch kan zij niet aansprakelijk worden gesteld ingeval zij in de redelijke onmogelijkheid was haar verplichtingen te voldoen.

DELI behoudt zich het recht voor om de juistheid van de toegekende punten te controleren en dit aantal te corrigeren indien er, volgens haar, fouten zijn vastgesteld zonder dat er hierover enige klacht geformuleerd kan worden.

De Leden van het Klantenprogramma blijven altijd zelf verantwoordelijk voor het beheer van hun Fysieke Kaart, de Digitale kaart alsook de Panos App.

In eender welke hypothese en zonder enige uitzondering voor wat betreft de grond van aansprakelijkheid, is de aansprakelijkheid van DELI beperkt tot het bedrag van het voordeel dat uit hoofde van het lidmaatschap en de verrichte aankopen zou toegekend werd of zou toegekend zijn.

7. Privacy

In het kader van de realisatie van het Klantenprogramma, verwerkt DELI bepaalde informatie over de Leden (Hierna genoemd "Persoonsgegevens"). DELI hecht groot belang aan de bescherming van deze Persoonsgegevens en verbindt er zich toe om deze te verwerken overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (Hierna genoemd "AVG"), ook wel bekend onder de Engelse afkorting "GDPR".

Bij registratie via de Website of de Panos App stelt U Persoonsgegevens ter beschikking om uw persoonlijk lidmaatschap aan te maken. Deze Persoonsgegevens zullen noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering en werking van het Klantenprogramma. Wenst u nadien uw profiel nog verder te vervolledigen en/of uw persoonlijke instellingen aan te passen, kan U dit doen via de App.

In het bijzonder maakt DELI gebruik van uw persoonsgegevens om:

- U een individuele dienstverlening te bieden waarbij U zowel persoonlijke promoties als noodzakelijke (in-app) communicatie gestuurd worden. U zal evenwel nooit commerciële communicatie en/of promoties ontvangen van derden;
- (Statistische) onderzoeken uit te voeren om haar producten en diensten steeds opnieuw te verbeteren;
- Steeds snel & efficiënt op uw vragen en klachten te kunnen antwoorden;
- De nodige technische ondersteuning te bieden bij het gebruik van de Panos App;
- Misbruik en fraude tegen te gaan.

De Persoonsgegevens die door DELI in het kader van het Klantenprogramma werden verwerkt, worden bijgehouden tot uiterlijk twee jaar na de laatste interactie. Onder interactie wordt verstaan: het gebruik van de Panos App, de Fysieke of Digitale Klantenkaart, het deelnemen aan wedstrijden of enquêtes,....

Wil U meer weten over het privacy beleid van DELI, dan nodigen wij U uit om kennis te nemen van de algemene Privacy Policy die in detail omschrijft waarom en op welke manier voormelde Persoonsgegevens in deze context zullen worden verwerkt, aan wie ze zullen worden meegedeeld en welke uw rechten zijn, alsook welke de verplichtingen van DELI zijn in dit verband. U kan kennis nemen van de privacy policy op de Website.

8. Opzegging van het lidmaatschap

Ieder Lid kan op ieder moment zijn of haar lidmaatschap beëindigen met of zonder motivering, door het verzenden van een aangetekend schrijven aan DELI of via de app . In voorkomend het geval zal het Lid de Fysieke kaart terug sturen naar Deli.

9. Overdracht of beëindiging van het lidmaatschap

DELI behoudt zich het recht voor om het Klantenprogramma en/of het gebruik van de kaarten ten allen tijde te annuleren of te vervangen door een ander programma.

DELI behoudt zich het recht voor om, naar eigen redelijkheid, het lidmaatschap per onmiddellijk te schorsen dan wel volledig te beëindigen en dit zonder noodzaak van enige motivering. In voorkomend geval zullen het account en de kaart(en) worden gedeactiveerd en zullen beide kaarten onbruikbaar worden gemaakt.

10. Algemene bepalingen

Nietigheid

De nietigheid of onafdwingbaarheid van één van de bepalingen van deze algemene voorwaarden, of van een onderdeel van enige bepaling, heeft geen invloed op de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

Verzaking

Indien DELI zicht onthoudt of nalaat om haar rechten voortvloeiende uit onderhavige Algemene Voorwaarden (of een inbreuk hierop) uit te oefenen, zal dit nooit een afstand daarvan uitmaken.

Bevoegde rechtbank

Het Klantenprogramma, alsmede alle andere gevolgen die daaruit voortspuiten, is exclusief onderworpen aan het Belgisch recht. Alle geschillen met betrekking tot het Klantenprogramma behoren uitsluitend tot de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Dendermonde.

De inhoud van deze Algemene voorwaarden kan aangepast worden, deze werd het laatst gewijzigd op 30/05/2018.