

II. Jouw afspraken met Picnic

(Laatst gewijzigd 16 september 2024)

Als je boodschappen bestelt bij Picnic, dan zijn de algemene voorwaarden uit Deel I van toepassing. Die voorwaarden zijn tot stand gekomen in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

Naast deze voorwaarden, gelden ook de specifieke voorwaarden van Picnic. Die hebben we hieronder op een rijtje gezet in Deel II. Samen vormen Deel I en Deel II de “algemene voorwaarden”.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing als je de Picnic-app (de “app”) of de website www.picnic.app (de “website”) gebruikt, en gelden ook voor alle informatie, diensten en leveringen die we via de app of de website aanbieden (de “diensten”).

We kunnen de algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gaan in zodra ze online (op deze plek) zijn aangepast en je een nieuwe bestelling bij Picnic plaatst.

1. De Picnic-app

Je kunt de Picnic-app gratis downloaden via de App Store van Apple of de Google Play Store. Door de app te downloaden verkrijgt je een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de app te gebruiken op je telefoon of tablet. Je mag de app niet deassembleren, decompileren of met reverse engineering uit elkaar halen. Als onderdeel van de app en de website zullen we je producten aanbevelen die je mogelijk interessant vindt. Daarnaast maken we de app, website en communicatie voor jou op maat op basis van je voorkeuren, interesses en gebruik van de app. Ben je geïnteresseerd in de techniek achter de Picnic-app? Dan kun je er hier meer over lezen: <https://picnicsupermarket.github.io/>

De app en de diensten van Picnic kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Als we ooit zouden stoppen met het aanbieden van onze diensten (geen zorgen, dat zijn we nog lang niet van plan) dan eindigt ook je recht om gebruik te maken van je app.

We doen ons best om de app altijd up-to-date te houden, maar het kan heel soms gebeuren dat kenmerken van producten (denk aan prijs, uiterlijk en ingrediënten) niet kloppen. In dat geval geldt de informatie die op (de verpakking van) het product zelf staat, of de prijs die je in onze bestel- en betalingsbevestiging ziet staan. Aan vergissingen of fouten in ons aanbod zijn we niet gebonden. Mocht je een product niet meer willen hebben - en het gaat niet om een versproduct - dan nemen we het binnen 14 dagen zonder gedoe terug.

Door gebruik te maken van de app, ga je een overeenkomst aan met Picnic Technologies B.V. Dit is het Picnic bedrijf dat de app en website ontwikkelt en beheert en verantwoordelijk is voor het gebruik van jouw gegevens. Picnic Technologies B.V. kan jouw gegevens vervolgens delen met het Picnic bedrijf dat de diensten aan jou levert. Meer informatie hierover vind je in het Privacybeleid.

Picnic Technologies B.V.
Van Marwijk Kooystraat 15
1114 AG Amsterdam
service@picnic.nl
KvK-nummer 68883471

2. Jouw Picnic-account

Om Picnic te kunnen gebruiken, moet je een Picnic-account aanmaken. Dat is zo gepiept. Let er wel op dat je er bij het aanmaken van een account zelf verantwoordelijk voor bent dat de informatie die je invoert juist en volledig is, dat de gegevens (alleen) jouzelf betreffen en dat je die gegevens up-to-date houdt.

Wij slaan je inloggegevens veilig op en zullen die nooit delen met anderen. Maar voor de rest ben je zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van je inloggegevens. Ook ben je zelf aansprakelijk voor het gebruik van je Picnic-account. Dat betekent dat wij niet aansprakelijk zijn voor schade die je oploopt door onbevoegd gebruik van je Picnic-account, behalve als die schade is ontstaan door aan ons toe rekenen omstandigheden.

Leeftijdsgrens

Om een Picnic-account aan te maken en bestellingen te plaatsen via de app, moet je 18 jaar of ouder zijn. Als we producten met alcohol komen bezorgen, dan kan onze bezorger bij twijfel over je leeftijd om legitimatie vragen. Die leeftijdscontrole geldt tot 25 jaar. Ben je duidelijk ouder, maar vraagt de bezorger toch om je legitimatie? Zie het dan als een compliment :)

Als je geen 18 jaar of ouder bent, dan mag onze bezorger de alcoholhoudende producten in je bestelling helaas niet afgeven. Als je niet thuis bent - en we de boodschappen in overleg hebben achtergelaten voor je deur of in de tuin - dan neemt de bezorger de alcoholhoudende producten weer mee naar de lokale hub. Je kunt de producten daar ophalen, of je kunt een berichtje sturen naar de klantenservice zodat we samen een andere oplossing kunnen zoeken.

3. Prijzen, aanbiedingen en acties

Voor onze producten betaal je altijd de prijs die het artikel kost op het moment van bestellen. Die prijs vind je op de bestelbevestiging. Sommige verse producten kunnen variëren in gewicht en aantal. De hoeveelheid die je geleverd krijgt kan dus een beetje afwijken van wat we in de app vermelden.

De actieprijzen van aanbiedingen in de app zijn alleen geldig als de producten op het moment dat je de bestelling afrekent (nog) in de aanbieding zijn. Op=op-acties (het woord zegt het al) gelden zolang de voorraad strekt.

Wil je meer weten over onze weekacties, menu-acties, combinatieacties of onze prijzen? Kijk dan in de app onder het kopje “Hoe werkt Picnic?” of op picnic.app/nl/acties-prijzen.

Bij sommige acties zit er een limiet op het aantal producten dat je kunt bestellen. Je krijgt automatisch een melding in de app zodra je het maximale aantal producten aan je mandje hebt toegevoegd.

Kortingscodes

Per bezorging kun je maximaal één kortingscode gebruiken. Behalve de Vriendenkorting, zijn alle kortingscodes die je van ons krijgt voor persoonlijk gebruik. Je kunt ze maar één keer gebruiken.

Jouw persoonlijke Vriendenkortingscode kun je wel gewoon delen. Als een nieuwe klant een eerste bestelling plaatst bij Picnic en daarbij jouw code gebruikt, dan krijg je de dag nadat de boodschappen bij hem of haar zijn bezorgd via e-mail een kortingscode opgestuurd.

4. Statiegeld

We bezorgen je boodschappen in bioplastic tasjes. Sinds 1 januari 2018 zijn alle webwinkels wettelijk verplicht om geld te vragen voor tasjes. Daar kunnen we helaas niet onderuit. Maar omdat niemand blij wordt van extra kosten, hebben wij er statiegeld van gemaakt: een vast bedrag van 35 cent per bezorging, ongeacht het aantal tasjes. Dat bedrag krijg je weer terug als je de tasjes inlevert bij bezorger. Wij zorgen ervoor dat het plastic netjes wordt gerecycled.

Als je statiegeldflessen bestelt, dan kun je in de app en op de bestel- en betaalbevestiging zien hoeveel statiegeld je betaalt. Lege statiegeldflessen kun je gewoon weer aan de bezorger meegeven, dan storten wij het statiegeld automatisch terug op de rekening waarmee je hebt betaald.

De flessen die je inlevert hoeven niet per se bij ons gekocht te zijn. Zolang we het type fles maar in ons assortiment hebben. Omdat we geen bier in kratten verkopen, kunnen we lege kratjes helaas niet meenemen.

5. Bestellen en betalen

Het aanbod op de betaalpagina in de Picnic-app is een definitief aanbod voor de te sluiten overeenkomst. We hanteren een minimaal bestelbedrag en rekenen geen bestel- of bezorgkosten. De overeenkomst komt tot stand door het plaatsen van je bestelling en daarbij ga je een betaalverplichting aan. Natuurlijk kun je een bestelling daarna nog annuleren, zie daarvoor Kopje 6: Annuleren.

Bij Picnic betaal je de boodschappen in de app, heel veilig en simpel. Dat kan via iDEAL en automatische incasso. Met iDeal krijg je de optie om via internetbankieren in de browser van je telefoon of tablet te betalen. Of via de bankieren-app van jouw bank, mocht je die hebben gedownload. Je kan na je eerste bestelling ook de optie selecteren om te betalen met automatische incasso. Wil je betalen met automatische incasso maar met een buitenlands rekeningnummer, laat dat ons dan even weten via de klantenservice. Dan regelen we dat voor je. Andere vormen van betaling zijn niet mogelijk.

6. Annuleren

Heb je een bestelling geplaatst maar wil je die toch niet ontvangen? Dan kun je de bestelling eenvoudig zelf annuleren in de app, onder het kopje “Lopende bestelling”. Zorg wel dat je de bestelling uiterlijk op de dag vóór bezorging annuleert. De precieze tijden vind je hieronder. Hierna is annuleren niet meer mogelijk.

Bezorgmoment	Annuleren kan tot
08:00 - 14:00 uur	13:00 uur de dag voor bezorging
14:30 - 22:30 uur	23:00 uur de dag voor bezorging

Het is niet mogelijk om een geplaatste bestelling nog te wijzigen. Controleer voordat je de bestelling afrekent dus altijd goed of je het juiste bezorgmoment hebt gekozen en of alles wat je nodig hebt in je winkelmandje zit.

7. Bezorging

Net als de melkboer vroeger zijn we op vaste momenten in je buurt. We rijden van maandag tot en met zaterdag, en in sommige buurten ook op zondag. In je winkelmandje kun je per dag zien op welk uur we in jouw wijk komen. Je kiest zelf een moment dat jou uitkomt.

Heb je een bezorgmoment gekozen? Rond je bestelling dan voor 22.00 uur de dag van tevoren af. Op de ochtend van de bezorging krijg je een berichtje met een preciezer bezorgmoment (op 20 minuten nauwkeurig). En zodra we vanaf onze lokale hub vertrekken, krijg je nog een sms'je of pushbericht. Vanaf dan kun je onze bezorger live volgen op de boodschappenradar in de app.

We hopen natuurlijk dat je thuis bent op het moment van bezorgen. Maar mocht je er niet zijn, dan nemen we de boodschappen weer mee terug naar de lokale hub. Je kunt ze dan dezelfde avond of de volgende dag bij ons ophalen. Neem wel van tevoren eerst even contact op met de klantenservice.

We doen natuurlijk ontzettend ons best om op het afgesproken moment aan je deur te staan, maar we kunnen onze levertijden helaas niet garanderen. Het komt gelukkig bijna nooit voor, maar er kan altijd iets gebeuren onderweg. We zijn daarom niet aansprakelijk voor late leveringen.

8. Retouren

Heb je iets besteld, maar wil je het bij nader inzien toch niet hebben? Dan kun je het product in veel gevallen binnen 14 werkdagen na de bezorging aan ons retourneren. Meer informatie vind je in artikel 6 tot en met 10 in Deel I van deze algemene voorwaarden.

Door de beperkte houdbaarheid kunnen we helaas geen verse producten terugnemen. Onder verse producten vallen onder andere: vlees, vis, groente, fruit, diepvriesproducten, zuivel en kaas.

Goed om te weten: vaak is er een betere oplossing dan terugsturen, dus we raden je aan van tevoren altijd even contact op te nemen met de klantenservice.

9. Houdbaarheid

Al onze dagversproducten hebben een versheidsgarantie. Op de foto van elk versproduct in de app staat een groen logo. Daarin staat precies hoe lang een product minimaal nog vers is, nadat het bij jou is bezorgd.

10. Fooien

Nadat je bestelling is bezorgd kun je als klant in de app er voor kiezen een fooi te geven aan de bezorger van de bestelling. Het geven van een fooi is niet verplicht. Je kunt het bedrag van de fooi in de app betalen met de op dat moment beschikbare betaalmethoden. De fooi is bedoeld voor de bezorger en kan niet worden gezien als betaling voor de diensten van Picnic. Picnic zal er voor zorgen dat de fooi wordt overgemaakt naar de bezorger en treedt op als tussenpersoon en overdrager van de fooi. Als je eenmaal fooi hebt gegeven, kunnen we dat niet meer ongedaan maken of terugbetalen.

11. Privacy en veiligheid

Bij Picnic vinden we jouw privacy belangrijk en slaan we je gegevens veilig op. Op al onze diensten is het privacy- en cookiebeleid van Picnic van toepassing. Dat kun je hier lezen.

Uiteraard doen we ons best om de website schoon en virusvrij te houden, maar we kunnen dat niet voor 100% garanderen. Op picnic.nl staan links naar websites van derden en helaas hebben we geen invloed op de inhoud en het functioneren van die websites.

12. Intellectuele eigendomsrechten

Onze app, website en diensten zijn door intellectuele eigendomsrechten beschermd. De rechten op bijvoorbeeld logo's, software, teksten en beelden liggen bij Picnic en/of bij de degene van wie wij een licentie hebben gekregen. Het is niet toegestaan om delen van onze app, website of diensten zonder onze uitdrukkelijke toestemming openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, anders dan voor persoonlijk gebruik.

Wat ook niet is toegestaan - houd je vast, dit moeten we even dichttimmeren - is: (a) een substantieel gedeelte van de inhoud van de app en/of website opvragen en hergebruiken en/of niet-substantiële delen van de inhoud van de app en/of website herhaald en systematisch opvragen en hergebruiken; en/of (b) soft- of hardwaretools (laten) gebruiken die erop gericht zijn door Picnic toegankelijk gemaakte informatie over te nemen, te spideren, te scrapen, te doorzoeken of op een vergelijkbare, niet door Picnic toegestane wijze te gebruiken.

13. Tot slot

Onze diensten zijn alleen bedoeld voor eindgebruikers. Het is daarom niet de bedoeling dat je onze producten doorverkoopt. Als we merken dat dit toch gebeurt, dan hebben we het recht om bestellingen niet uit te leveren. Ook geldt voor bepaalde producten een maximaal te bestellen hoeveelheid. Bij deze producten krijg je een melding in de app zodra je het maximale aantal aan je mandje hebt toegevoegd.

We hopen dat het nooit gebeurt, maar als we zien dat je misbruik maakt van de app of onze diensten, dan hebben we het recht om je Picnic-account tijdelijk of blijvend te blokkeren of te verwijderen. Als het misbruik vaker voorkomt, dan mogen we je - met inachtneming van de relevante wet- of regelgeving - op een zwarte lijst plaatsen.

Bestel je bij Picnic namens een bedrijf? Dan gelden alleen de algemene voorwaarden van Picnic. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de koper wijzen we uitdrukkelijk af.

De informatie in de app en op de website wordt regelmatig aangepast. Heb een vraag, een klacht of ontdek je een foutje? Dan horen we het graag! Je kunt ons altijd mailen op service@picnic.nl of een berichtje sturen via WhatsApp. Dan zoeken we zo snel mogelijk samen een oplossing.