

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden en gebruiksvoorwaarden van de Website en ah.be

Artikel 3 – Identiteit van Albert Heijn

Artikel 4 – Bestellingen algemeen

Artikel 5 – Bestellingen met bezorging

Artikel 6 – Privacy & Veiligheid

Artikel 7 – Intellectuele eigendomsrechten

Artikel 8 – Controle van leeftijd, bevoegdheid en identiteit

Artikel 9 – Bonusaanbiedingen en acties

Artikel 10 – Servicekosten, facturatie en betaling

Artikel 11 – Statiegeld voor klapkratten, bijdrage voor plastic draagtassen

Artikel 12 – Houdbaarheid

Artikel 13 – (Product)aansprakelijkheid en -conformiteit

Artikel 14 – Overmacht

Artikel 15 – Klachtenprocedure

Artikel 16 – Gebruik van de AH applicatie voor smartphones bij Bestellingen

Artikel 17 – Archivering en bewijs van de Bestelling

Artikel 18 - Overige bepalingen

Wijziging 6 juli 2026: Albert Heijn heeft deze Algemene Zakelijke Voorwaarden gewijzigd. De wijzigingen zijn doorgevoerd in artikel 4.9, 4.10 en 4.11 (te betalen prijs).

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Zakelijke Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Albert Heijn (ook wij):** De naamloze vennootschap naar Belgisch recht “Albert Heijn België”, zoals hierna nader geïdentificeerd.
2. **Bestelling (ook bestellen):** de activiteit waarmee een Klant op de Website of in de AH App, een Bestelling doet, waarmee op dat moment een (koop)overeenkomst op afstand tot stand komt.
3. **Klant(en):** iedere onderneming (natuurlijke persoon of rechtspersoon) die voor doeleinden binnen haar handels-, bedrijfs-, ambachts-, beroeps- of andere economische activiteit een Bestelling doet via de Website of in de AH App en zich aldus identificeert middels een ondernemingsnummer of een nummer van een vestigingseenheid in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen.

4. **Product(en):** elk goed aangeboden door Albert Heijn dat een Klant via de Website of de AH App kan bestellen voor bezorging.
5. **Servicekosten:** de kosten voor het verzamelen, klaarzetten, verpakken en, in voorkomend geval, transporteren en bezorgen van Producten, berekend per Bestelling en in functie van onder meer het moment van bezorging.
6. **Website:** www.ah.be/zakelijk en de pagina's daarvan waarop Albert Heijn Producten voor Bestelling aanbiedt aan Klanten.
7. **Zakelijk Account:** het individuele profiel dat een Klant kan creëren via de Website en waarmee hij vervolgens Bestellingen doet.

Artikel 2 – Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden en gebruiksvoorwaarden van de Website, de AH App en ah.be

1. Op iedere Bestelling van de Klant bij Albert Heijn, inclusief de mededelingen daaromtrent, en de bezorging, betaling en afhandeling daarvan, zijn deze “Algemene Zakelijke Voorwaarden” van toepassing.
2. De toepasselijkheid van eventuele aankoop-, verkoop-, of andere algemene voorwaarden van de Klant zelf, ongeacht de vorm, inhoud en het moment van kennisgeving daarvan aan Albert Heijn, wordt uitdrukkelijk afgewezen.
3. Albert Heijn heeft steeds de mogelijkheid om de Algemene Verkoopvoorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene Verkoopvoorwaarden zullen van toepassing zijn, zodra ze online zijn aangepast en de Klant een nieuwe Bestelling plaatst.
4. In de bevestigingse-mail van de Bestelling ontvangt de Klant, naast een overzicht van de bestelde Producten, een link naar de toepasselijke Algemene Zakelijke Voorwaarden in een formaat dat hij kan bewaren of afdrukken. Dit veronderstelt dat de Klant een juist en operationeel e-mailadres meedeelde aan Albert Heijn (bij de aanmaak van zijn Zakelijk Account of daarna). Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de toepasselijke algemene voorwaarden te raadplegen vóór elke Bestelling.
5. De Website behoort toe aan Albert Heijn België NV en Albert Heijn B.V., die hem beheren. Bij gebruik van ah.be (m.i.v. de Website) zijn alle daarop vermelde voorwaarden, met inbegrip van beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid, bepalingen inzake intellectuele eigendom en het Privacy- & Cookiebeleid, van toepassing.
6. Albert Heijn probeert om haar websites en -pagina's, en de AH App zoveel mogelijk virusvrij te houden, maar kan dit helaas niet garanderen.
7. Links naar websites van derden worden zo zorgvuldig mogelijk geselecteerd, maar Albert Heijn staat niet in voor hun inhoud, functioneren of virusvrijheid.
8. De informatie die Albert Heijn online verstrekt, wordt van tijd tot tijd aangepast. Indien u als Klant (mogelijke) fouten aantreft, stelt Albert Heijn het zeer op prijs als u ons dat meldt. Net als voor overige vragen en/of klachten, kunt u hiervoor contact opnemen met onze Klantenservice (zie hierna).
9. In het bijzonder kan Albert Heijn materiële of kennelijke vergissingen in de vermelding op de Website of in de AH App van kenmerken van Producten (bv. prijs, uitzicht, allergenen) niet uitsluiten. In dat geval primeert steeds de op de verpakking van het Product zelf

weergegeven informatie dan wel de prijs op de pakbon en/of factuur die de Klant bij bezorging ontvangt en kan de Klant geen aanspraak maken op levering conform de foutief weergegeven informatie.

Artikel 3 – Identiteit van Albert Heijn

1. Albert Heijn België NV drijft handel onder de namen “Albert Heijn” en “AH”, en heeft haar maatschappelijke zetel te Karel Oomsstraat 47, 2018 Antwerpen. Zij is geregistreerd in de Kruispuntbank voor Ondernemingen met het ondernemingsnummer 0830.512.812. en heeft als btw-nummer BTW BE0830.512.812.
2. Albert Heijn is bereikbaar via de contactkanalen zoals weergegeven op ah.be/klantenservice, waaronder op het gratis telefoonnummer 0800-77705 (van maandag tot en met vrijdag van 10u tot 16u), via e-mail (op klantenservice@ah.be) of via online chat.

Artikel 4 – Bestellingen algemeen

1. De Klant kan Producten van het zakelijk assortiment enkel via een Bestelling aankopen. In de fysieke winkels van Albert Heijn is het -met andere woorden- niet mogelijk om aan te kopen in een professionele of bedrijfsmatige hoedanigheid of voor professionele of bedrijfsmatige doeleinden, en worden geen btw-facturen uitgereikt.
2. Aanbiedingen voor Klanten op de Website en de AH App kunnen afwijken van de online en offline aanbiedingen voor gewone consument-klanten. Bij Bestellingen kan de Klant geen aanspraak maken op aanbiedingen die enkel in de fysieke winkels gelden. De Klant kan uitsluitend aanspraak maken op aanbiedingen binnen het zakelijk assortiment dat op de Website en de AH App wordt getoond. Albert Heijn kan op ieder moment dat zakelijk assortiment van aangeboden Producten beperken of uitbreiden.
3. Om online Producten te kunnen bestellen, dient de Klant zich eerst met een profiel te registreren en een Zakelijk Account aan te maken op de Website. De aanmaak van dergelijk Zakelijk Account is niet mogelijk via de AH App (zie ook artikel 16).
4. De aanmaak van een Zakelijk Account, noodzakelijk voor het plaatsen van Bestellingen, is uitsluitend mogelijk met een geldig ondernemingsnummer of nummer van een vestigingseenheid in de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen. Bijgevolg wordt de Klant, wanneer hij een Bestelling plaatst, geacht niet te kwalificeren als “een consument” in de zin van het Belgisch Wetboek Economisch recht, en zijn de bepalingen uit dit Wetboek die betrekking hebben op de verhouding tussen ondernemingen en consumenten (onder meer inzake het wettelijk herroepingsrecht) niet van toepassing.
5. De Klant kiest een gebruikersnaam en een wachtwoord en vult de voor registratie vereiste gegevens in op de Website. De Klant verklaart dat deze gegevens waarheidsgetrouw en correct zijn. Deze gegevens behoren uitsluitend aan de Klant en de Klant gaat hier vertrouwelijk mee om. Voormelde gebruikersnaam en wachtwoord mogen uitsluitend worden gehanteerd in het kader van de handels-, bedrijfs-, ambachtsberoeps- of andere economische activiteit van de Klant, enkel worden opgeslagen op een bedrijfscomputer van de Klant en in geen enkel geval met derden worden gedeeld. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het gebruik en de vertrouwelijkheid van het wachtwoord en de gebruikersnaam, alsook voor het beheer en gebruik van het Zakelijk Account.

6. De Bestelling komt tot stand op het moment dat Albert Heijn de door de Klant geplaatste Bestelling elektronisch bevestigt, dan wel, indien dit moment eerder is, op het moment dat Albert Heijn met de uitvoering ervan begint.
7. Hoewel Albert Heijn dit tracht te vermijden, is het mogelijk dat niet alle bestelde Producten voorradig zijn en kunnen worden bezorgd op de dag die de Klant selecteerde voor bezorging. De Klant aanvaardt dat hij op die grond geen tekortkoming aan Albert Heijn kan verwijten.
8. Bij elke Bestelling worden Servicekosten in rekening gebracht (zie ook artikel 10).
9. Voor alle producten betaalt Klant de prijs die geldt op het moment dat Klant de bestelling plaatst. Is de prijs op het moment van levering lager, dan betaalt Klant die lagere prijs. Dit is alleen anders voor de gevallen die genoemd zijn in het onderstaande artikel 4.10).
10. Sommige van producten variëren in gewicht. De hoeveelheden (wicht-)artikelen die geleverd worden, kunnen daarom iets afwijken van de door Klant bestelde hoeveelheden. De geleverde hoeveelheden worden in rekening gebracht op basis van de prijs die de artikelen hebben op het moment van levering van de bestelling. (AH Bonus)aanbiedingen zijn alleen geldig met een AH Bonuskaart gedurende de aangegeven actieperiode (op basis van de prijze die gelden in deze actieperiode). Dit betekent ook dat aanbiedingen die op de site worden weergegeven, alleen gelden voor bestellingen die worden geleverd binnen de periode waarvoor de aanbieding geldt (zie ook artikel 9).
11. Het factuurbedrag kan dus afwijken van het totaalbedrag dat de Klant ziet op het moment van het plaatsen van de Bestelling omwille van prijsverschillen (zie artikels 4.9 en 4.10), statiegeld /plastic draagtassen (zie artikel 11) of andere uitzonderlijke omstandigheden (bijvoorbeeld technische storingen):

- Indien de Klant online op het moment van het plaatsen van de Bestelling betaalt (zie artikel 10.3): omvat dit totaalbedrag ook een voorschot om de prijsverschillen voor verse artikelen op te vangen. Wanneer de Producten geleverd worden, zal het totaal door de Klant verschuldigde factuurbedrag worden berekend. Bedragen die door ons aan de Klant verschuldigd zijn (bijvoorbeeld voor niet-leverbare Producten of door de Klant ingeleverde klapkratten), zullen daarvan worden afgetrokken.

Mocht het totaal verschuldigde factuurbedrag hoger zijn dan het bedrag dat de Klant reeds heeft betaald op het ogenblik van de Bestelling, zullen wij dit verschil voor onze rekening nemen tot een bedrag van 5,00 euro. Als het verschil meer dan 5,00 euro bedraagt, wordt het volledige tekort (dus 6,00 euro als het tekort 6,00 euro bedraagt) verrekend met de volgende bestelling van de Klant.

Als het totaal verschuldigde factuurbedrag lager is dan het bedrag dat de Klant heeft betaald op het ogenblik van de Bestelling, zullen wij dit verschil binnen de 2 werkdagen terugbetalen.

- Indien de Klant op het moment van de bezorging of op een later moment (via bankoverschrijving of domiciliëring) betaalt (zie artikels 10.3 tot 10.10): zal het totaal door de Klant verschuldigde bedrag worden berekend wanneer de Producten worden geleverd. Bedragen die door ons aan de Klant verschuldigd zijn (bijvoorbeeld voor niet-leverbare Producten of door de Klant ingeleverde klapkratten), zullen daarvan worden afgetrokken.
12. De Producten zijn enkel bestemd voor eindgebruikers en niet voor enige vorm van wederverkoop. Albert Heijn behoudt zich daarom het recht voor om een Bestelling niet in behandeling te nemen of om een maximum te verbinden aan de bestelbare hoeveelheden van bepaalde Producten, wanneer ernstige vermoedens bestaan dat de producten worden aangekocht voor wederverkoop (bv. een aantal producten die niet gebruikelijk zijn voor Bestelling bestemd voor eindgebruik door klanten-ondernemingen).
 13. Het is niet toegestaan om meerdere Bestellingen te plaatsen die allemaal op eenzelfde dag op eenzelfde adres dienen te worden bezorgd. Albert Heijn behoudt zich in dit geval het recht voor om de Bestellingen te weigeren of te annuleren.
 14. Indien de Klant Producten in niet-conforme toestand ontvangt, dan wel Producten ontvangt die niet voldoen aan de kwaliteitseisen die redelijkerwijs van het Product verwacht mogen worden, verzoeken wij de Klant om dit aan Albert Heijn te rapporteren conform de klachtenprocedure (zie ook artikelen 13 en 15).

Artikel 5 – Bestellingen met levering

De volgende bijkomende voorwaarden gelden voor Klanten die Producten bestellen specifiek voor levering in België:

1. De Klant kan slechts Producten bestellen voor levering indien de totale prijs van de Producten (exclusief btw, emballage, Servicekosten en statiegelden) die hij voor Bestelling selecteert op de Website of de AH App minimaal 60,00 EUR bedraagt.
2. De Klant kiest tijdens het online bestelproces een beschikbare datum waarop en een beschikbaar tijdvak waarin hij wenst dat Albert Heijn die Producten zal leveren. De bezorgdata waarop en tijdvakken waarin de Klant Producten na Bestelling zal worden geleverd, zijn zichtbaar op de bestelschermen op de Website of de AH App .
3. De Klant moet eveneens een bezorgadres opgeven. Albert Heijn bezorgt alleen binnen bepaalde bezorggebieden. Op basis van postcodes dient de Klant op de Website te verifiëren of Albert Heijn de Producten op het gewenste adres kan bezorgen. De bezorggebieden staan op de Website.
4. Voor bepaalde aanbiedingen kan een maximum aantal artikelen per Klant worden verbonden aan de Bestelling. Dit wordt desgevallend op de Website en de AH App aangegeven.
5. Op het moment dat (i) aanbieding van de bestelde Producten door de bezorger niet mogelijk is, omdat de Klant niet aanwezig was op het door de Klant aangegeven tijdvak, of (ii) als de Klant te laat is met het annuleren van de Bestelling (zie vanaf artikel 5.6 tot wanneer de Klant zijn Bestelling kan annuleren), dan lijdt Albert Heijn schade. Albert Heijn is in dat geval gerechtigd om haar daadwerkelijke schade (ook wel

“verspillingsbijdrage” genoemd) bij de Klant in rekening te brengen (onverminderd de andere rechten van Albert Heijn in dat geval).

Die verspillingsbijdrage bedraagt in (beide) gevallen (i) en (ii) minimaal EUR 25,-, en bestaat o.a. uit de door Albert Heijn (vergeefs gemaakte) kosten (waaronder dervings- en transportkosten; zie [hier](#) voor een nadere uitsplitsing van deze kosten).

Albert Heijn zal de Klant op de hoogte stellen op het moment dat zij deze verspillingsbijdrage aan de Klant doorberekent (door bijvoorbeeld een kaartje in de brievenbus achter te laten). In dat geval zal zij deze verspillingsbijdrage direct zichtbaar maken op het Zakelijk Account, en in ieder geval in rekening brengen bij de volgende Bestelling van de Klant. Albert Heijn heeft het recht om geen nieuwe Bestellingen te accepteren tot het moment dat deze verspillingsbijdrage door de Klant betaald is.

6. Producten die de Klant bestelt voor bezorging, moeten vooraf uiteraard door Albert Heijn worden klaargezet en vervoerd. Indien de Klant een bezorgmoment selecteerde tussen 8u 's ochtends en 14u s' middags, kan hij de Bestelling wijzigen of annuleren tot de middag (12u) van de werkdag voorafgaand aan de dag van het bezorgmoment. Werkdagen zijn in dit verband alle dagen behalve zondagen en feestdagen, zodat de Klant een Bestelling met bezorgmoment tussen 8u en 14u op maandag (of op de dag na een feestdag) slechts kan wijzigen of annuleren tot uiterlijk 12u zaterdagmiddag (of tot de middag (12u) van de dag vóór de feestdag). Indien de Klant een bezorgmoment selecteerde tussen 16u s' middags en 22u 's avonds, kan hij de Bestelling wijzigen of annuleren tot de start van de dag van het bezorgmoment zelf (dus tot middernacht).
7. Albert Heijn kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die een Klant beweert te hebben geleden door het loutere feit dat een bezorger zich niet op een bepaald bezorgmoment aandiende.
8. Zodra de Producten door Albert Heijn zijn bezorgd op het adres van Klant en zijn betaald, gaat de eigendom daarvan over op Klant. Het risico gaat reeds over op het moment dat de Klant de Producten fysiek in zijn bezit neemt.

Artikel 6 – Privacy & Veiligheid

Op alle Bestellingen, m.i.v. de online diensten en leveringen door Albert Heijn, is het privacybeleid van toepassing dat Klant kan vinden op ah.be/privacy.

Artikel 7 – Intellectuele eigendomsrechten

1. De domeinnaam ah.be (daarin begrepen de Website) is eigendom van Ahold Licensing Sarl. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot ah.be, met inbegrip van maar niet beperkt tot merkenrechten, auteursrechten, databankrechten, softwarerechten en tekening- en modelrechten, op de tekens, logo's, kleuren, lay-out, architectuur, programmatuur, teksten, beelden, tekeningen, foto's, geluiden en alle andere werken die weergegeven worden op of betrekking hebben op de website ah.be (hierna de "Werken") zijn eigendom van Albert Heijn België NV en/of van met Albert Heijn België NV verbonden vennootschappen, en/of van derde partijen die aan Albert Heijn België NV licentierechten hebben verleend.
2. Zonder de voorafgaande, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de houder van de intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan om de Werken te

reproducen, te bewerken, aan te passen, te vertalen, te verspreiden, te publiceren, uit te lenen, te verhuren, tentoon te stellen, te koop aan te bieden, te verkopen en/of mee te delen aan het publiek, zowel in hun geheel als in hun onderdelen, zowel in oorspronkelijke als in gewijzigde vorm, voor commerciële en niet-commerciële doeleinden, op gelijk welke drager (analoog of digitaal) en voor alle mogelijke exploitatiewijzen.

Artikel 8 – Controle van leeftijd, bevoegdheid en identiteit

1. Alleen natuurlijke personen van 18 jaar of ouder mogen in naam en voor rekening van de Klant een profiel aanmaken om via de Website Producten te bestellen voor bezorging.
2. Bestelde Producten kunnen bij bezorging alleen in ontvangst worden genomen door een natuurlijk persoon die handelingsbekwaam en bevoegd of gemachtigd is om de Klant daartoe te vertegenwoordigen.
3. Albert Heijn verkoopt geen alcoholische of tabaksproducten aan personen jonger dan 18 jaar. Wanneer een natuurlijk persoon onder de 18 jaar zich op het bezorgadres namens de Klant presenteert m.b.t. een Bestelling die alcoholische producten en/of tabaksproducten bevat, is het Albert Heijn helaas niet mogelijk om aan deze persoon enkel de andere Producten te leveren en wordt de volledige levering van de bestelde Producten ingetrokken.
4. Indien een natuurlijk persoon zich namens een Klant op het juiste moment presenteert m.b.t. een Bestelling die effectief door die vernoemde Klant werd geplaatst, kan Albert Heijn er behoudens tegenbewijs rechtmatig op vertrouwen dat die persoon over de bevoegdheid beschikt om die Klant te vertegenwoordigen. Albert Heijn is bijgevolg niet aansprakelijk voor overschrijding of miskenning van vertegenwoordigingsbevoegdheden in hoofde van de Klant.
5. Niettemin dient de Klant bij bezorging de bevestigingse-mail die Albert Heijn hem stuurde na Bestelling, te kunnen voorleggen.
6. Onze medewerkers en bezorgers kunnen steeds om legitimatie vragen. Zij zullen dat in ieder geval doen indien de Bestelling alcoholhoudende producten en/of tabaksproducten bevat en twijfel bestaat over de leeftijd van de persoon die zich aanbiedt bij de levering. Geldige legitimatiebewijzen zijn onder meer een nationale identiteitskaart en internationaal paspoort.

Artikel 9 – Bonusaanbiedingen en acties

1. De Bonusaanbiedingen en acties die op de Website of de AH App worden vermeld, indien ze geldig zijn voor Klanten, gelden alleen voor Bestellingen die binnen de periode waarvoor de Bonusaanbieding of actie geldt kunnen worden bezorgd. Of dit het geval is, wordt aangegeven op het moment van het plaatsen van de Bestelling.
2. Onze Bonusvoorwaarden kunnen hier worden teruggevonden: www.ah.be/algemene-voorwaarden/bonus.
3. Tenzij anders is aangegeven in de concrete actievoorwaarden, is het mogelijk om meerdere actiecodes in te voeren bij het plaatsen van een Bestelling. Echter, indien, voor eenzelfde Bestelling, twee actiecodes worden ingevoerd die een korting inhouden op de totaalprijs van de Bestelling of twee actiecodes die een korting inhouden op de bezorg-

of servicekosten, dan wordt alleen de actiecode met de hoogste korting toegepast, en blijft de andere actiecode bewaard in het Zakelijk Account. De actiecode die bij een volgende Bestelling nog geldig is, wordt dan automatisch toegepast.

Bij twee actiecodes met gelijke korting wordt alleen de actiecode met de kortste geldigheidsduur toegepast, en blijft de actiecode met langere geldigheidsduur bewaard in het Zakelijk Account. De actiecode die bij de volgende Bestelling nog geldig is, wordt dan automatisch toegepast.

Artikel 10 – Servicekosten, facturatie en betaling

1. De Servicekosten kunnen variëren naargelang het door de Klant gekozen tijdvak voor bezorging en, het gekozen adres. Ze staan duidelijk vermeld op de Website of de AH App tijdens het Bestellingproces (per tijdvak), in de bevestiging van de Bestelling en op de factuur die de Klant na aankoop ontvangt. De Klant en Albert Heijn aanvaarden dat het doel en de aard van de transacties, diensten en Producten die met Bestellingen gepaard gaan een geldige reden uitmaken voor dergelijke wijzigingsmogelijkheid.
2. De Klant gaat door het plaatsen van een Bestelling akkoord met het ontvangen van een digitale factuur op het in het Zakelijke Account opgegeven e-mailadres. Er worden geen papieren facturen verstrekt.
3. De voor de bestelde Producten verschuldigde totale prijs, de Servicekosten, het statiegeld en de bijdrage plastic draagtassen (zie artikel 11) vormen het factuurbedrag. Dit moet (i) contant met debet bankkaart worden betaald op het moment van bezorging op het adres van de Klant; of (ii) -indien beschikbaar- online met Bancontact op het moment dat de Klant de Bestelling plaatst. Betalingen met cash geld of kredietkaart zijn niet mogelijk.
4. Behoudens redelijke gronden voor Albert Heijn om dit te weigeren dan wel om deze mogelijkheid in te trekken, is het voor de Klant ook mogelijk om te betalen via bankoverschrijving of domiciliëring (“automatisch incasso”). De Klant is enkel gerechtigd om via domiciliëring of overschrijving te betalen vanaf het moment dat de aanvraag hiertoe alsook de doorlopende machtiging is verwerkt bij de administratie van Albert Heijn en, waar vereist, nadat de nodige toestemmingen van de bankinstelling(en) zijn bekomen. Betaling via domiciliëring of overschrijving kan worden aangevraagd middels de formulieren beschikbaar via deze link: www.ah.be/zakelijk/hoe-werkt-het/betalen.
5. Bij domiciliëring wordt het factuurbedrag uiterlijk 14 dagen na bezorging door Albert Heijn van de rekening van de Klant afgeschreven.
6. Bij betaling via overschrijving dient de Klant het exact verschuldigde bedrag te betalen uiterlijk de 21ste dag na factuurdatum, en dit op het door Albert Heijn op de factuur aangegeven bankrekeningnummer.
7. Bij laattijdige of niet-betaling door de Klant, ofwel doordat het factuurbedrag niet uiterlijk 14 dagen na levering door Albert Heijn van de rekening van de Klant kon worden afgeschreven, ofwel doordat de Klant het factuurbedrag niet uiterlijk 21 dagen na factuurdatum heeft overgeschreven, wordt het verschuldigde bedrag na aanmaning ten titel van forfaitaire invorderingskost verhoogd met 40 EUR of 10% van het verschuldigde bedrag (indien dat percentage hoger uitvalt dan 40 EUR). Dit geldt onverminderd het recht van Albert Heijn om, indien de betaling vervolgens binnen de in de aanmaning

gestelde termijn nog steeds niet wordt uitgevoerd, de werkelijke kosten van invordering, met inbegrip van de kosten van een incassobureau aangesteld door Albert Heijn, op de Klant te verhalen.

Bovendien zal voor iedere onbetaalde of laattijdig betaalde factuur van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlrent van de factuurdatum worden aangerekend overeenkomstig de wet van 2/8/2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, met een minimum van 12 % per jaar. In geval van niet of gedeeltelijke laattijdige betaling van een factuur op de gestelde vervaldag zijn alle overige openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar. Het voorgaande laat overige acties die Albert Heijn op basis van de wet ten dienste staan, onverlet.

8. De maximale termijn waarbinnen de Klant zich tegen een via domiciliëring gecrediteerd bedrag kan verzetten bedraagt 8 weken.
9. Indien de Klant nog eender welk bedrag verschuldigd is aan Albert Heijn, wordt elke betaling in de eerste plaats aangewend ter voldoening van eventueel nog verschuldigde rente, administratieve kosten en de (oudste) nog openstaande factuur/facturen, ongeacht of bij de betaling al dan niet uitdrukkelijk anders staat vermeld. Ten aanzien van Klanten die hun betaalverplichtingen jegens Albert Heijn niet of niet volledig nagekomen zijn, is Albert Heijn gerechtigd om bezorgingen in uitvoering van reeds gedane Bestellingen op te schorten en toekomstige Bestellingen te weigeren.
10. De betaling van de Producten door de Klant op het ogenblik van de bezorging, bevestigt de goede ontvangst ervan en heeft de definitieve aanvaarding van de aangekochte Producten tot gevolg, onder voorbehoud van eventuele verborgen gebreken. De ondertekening van de pakbon bij bezorging, hetgeen op de tablet ("Zebra") kan gebeuren, heeft dezelfde gevolgen indien de Bestelling reeds is betaald via Bancontact op het moment dat de Klant de Bestelling heeft geplaatst of de betaling pas na de bezorging gebeurt via domiciliëring of overschrijving.

Artikel 11 – Statiegeld voor klapkratten, bijdrage voor plastic draagtassen

1. De Producten worden zo veel als mogelijk geleverd in handige klapkratten (of plooiboxes) dan wel plastic tassen.
2. Het statiegeld voor de klapkratten bedraagt 5 Euro per klapkrat, en wordt als volgt aangerekend:
 - Indien de Klant online op het moment van het plaatsen van de Bestelling betaalt: reeds inbegrepen in het totaalbedrag dat de Klant op het moment van plaatsen van de Bestelling ziet. Indien er meer klapkratten nodig zijn om de Bestelling te leveren, zal per klapkrat 5 EUR statiegeld verschuldigd zijn.
 - Indien de Klant op het moment van de bezorging of op een later moment (via bankoverschrijving of domiciliëring) betaalt: nog niet inbegrepen in het totaalbedrag dat de Klant op het moment van het plaatsen van de Bestelling ziet. Dit bedrag zal dus nog aan de Klant worden aangerekend.

3. De eigendom van de klapkratten blijft bij Albert Heijn berusten. De Klant krijgt deze enkel in bruikleen. De klapkratten mogen uitsluitend worden gebruikt voor de verplaatsing en opberging van Producten.
4. Bij een volgende bezorging kan de Klant de nog in zijn bezit zijnde klapkratten teruggeven aan Albert Heijn tegen terugbetaling of verrekening van het statiegeld per klapkrat.
5. Voor het louter laten ophalen van de klapkratten op een gekozen adres betaalt Klant de normale Servicekosten.
6. Wanneer de Klant de lege klapkratten inlevert en tegelijk overgaat tot een nieuwe aankoop, worden de lege klapkratten per stuk geruild tegen de klapkratten waarin de Producten van de nieuwe Bestelling zich bevinden.
7. Het is ons verboden om lichte plastic draagtassen gratis aan te bieden. Indien dergelijke plastic draagtassen nodig zijn voor de Bestelling, dan wordt Klant daarvoor een bijdrage van 0,35 euro per Bestelling aangerekend. Deze bijdragen investeert Albert Heijn in verduurzaming. Zie ook ah.be/over-ah/duurzaamheid.

Artikel 12 – Houdbaarheid

1. Albert Heijn hanteert in principe de volgende houdbaarheidstermijnen voor versproducten, ingaand op de dag na bezorging:
 - Zuivel, voorverpakte vleeswaren en lunchsalades zijn 4 dagen houdbaar.
 - Maaltijdsalades, stoommaaltijden en gebak zijn 1 dag houdbaar.
 - Overige versproducten zijn 2 dagen houdbaar.
2. De houdbaarheidstermijn van het Product is ook altijd te vinden op het Product zelf en in de productomschrijving op de website of de AH App. De kortste houdbaarheidstermijn primeert op voormelde principes.
3. Wanneer de houdbaarheidsdatum van een na Bestelling aangekocht Product verstrijkt op de dag van aankoop, levering of eerder, dan verzoeken we de Klant vriendelijk om contact op te nemen met de klantenservice (telefonisch of per chat) met het oog op terugbetaling.

Artikel 13 – (Product)aansprakelijkheid en -conformiteit

1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle verbintenissen van Albert Heijn middelenverbintenissen. Onverminderd afwijkende dwingende wettelijke bepalingen, is Albert Heijn slechts aansprakelijk voor schade veroorzaakt wegens de niet-naleving van haar eigen verbintenissen, indien en voor zover die schade is veroorzaakt door haar eigen opzettelijke fout, bedrog of zware fout. Voor overige fouten, waaronder herhaalde lichte fouten, is Albert Heijn niet aansprakelijk.
2. De Klant aanvaardt bovendien dat, indien Albert Heijn aansprakelijk wordt gehouden voor enigerlei schade, haar aansprakelijkheid beperkt is tot de bewezen schade van de Klant zelf die het rechtstreekse gevolg is van een aan Albert Heijn toerekenbaar gebrek in de aan de Klant afgeleverde Producten of van een aan Albert Heijn toerekenbare foutieve uitvoering van een Bestelling.

3. Albert Heijn is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, met inbegrip van doch niet uitsluitend: gederfde winst, gemiste besparingen, onvermogen, faillissement, bedrijfsstagnatie, arbeidsonbekwaamheid, morele schade, reputatieverlies, personeelskosten, waardeverminderingen of beschadiging van goederen en schade aan derden. In voorkomend geval is de Klant verplicht om Albert Heijn te vrijwaren ter zake van alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade, waarvoor de aansprakelijkheid van Albert Heijn in deze Algemene Zakelijke Voorwaarden is uitgesloten.
4. Indien Albert Heijn om welke reden dan ook aansprakelijk wordt gehouden, is haar aansprakelijkheid daarenboven per schadegeval beperkt tot het totaal van factuurbedragen dat de Klant in de maand voorafgaand aan het schadegeval heeft betaald (inclusief Servicekosten, maar exclusief statiegeld en BTW) of, indien de schade onder de dekking valt van een verzekering van Albert Heijn, tot het bedrag dat in het desbetreffende geval ter zake van die schade daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
5. De buitencontractuele aansprakelijkheid van Albert Heijn en met haar verbonden ondernemingen met betrekking tot de totstandkoming, uitvoering en beëindiging van de (koop)overeenkomst is uitgesloten voor zover de wet dit toelaat.
5. Voormelde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden tevens integraal ten voordele van de bestuurder(s), personeelsleden en directe of indirecte hulppersonen van Albert Heijn en van de met haar verbonden ondernemingen.
6. De voornoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover de aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten of beperkt onder dwingend toepasselijk recht.
7. De Klant is ertoe gehouden om, bij een schadegeval, alle mogelijke maatregelen te nemen tot beperking en voorkoming van schade of de verergering ervan.
8. De Producten die Albert Heijn aanbiedt voldoen aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid evenals aan de bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
9. In het bijzonder dient de Klant voorafgaand aan de consumptie van de Producten de productgegevens die vermeld staan op de productetiketten (onder andere inzake allergenen) te verifiëren.
10. Indien de Klant wordt geïnformeerd dat zich een terugroepactie ("recall") voordoet in verband met door leveranciers van Albert Heijn dan wel door Albert Heijn veroorzaakte gebreken aan Producten, is de Klant verplicht om de Producten volledig conform de door Albert Heijn geïnstrueerde terugroepprocedure te behandelen en daaraan zijn volledige en onvoorwaardelijke medewerking te verlenen.
11. De Klant dient ervoor in te staan dat geleverde Producten met een uiterste houdbaarheidsdatum niet meer worden geconsumeerd na het verstrijken daarvan. Voor zover de Producten zijn voorzien van een uiterste houdbaarheidsdatum, kan Albert Heijn op geen enkele manier aansprakelijk worden gehouden indien de Klant niet bewijst dat het betreffende Product vóór deze datum werd geconsumeerd. De Klant vrijwaart Albert

Heijn integraal voor aanspraken van derden op basis van lichamelijke schade die het gevolg is van het consumeren van een Product na de houdbaarheidsdatum.

Artikel 14 – Overmacht

1. Albert Heijn is niet aansprakelijk ten opzichte van de Klant, diens respectievelijke klanten of derden, voor schade veroorzaakt door een vertraging in de nakoming of voor de niet-nakoming van haar verbintenissen, indien de (tijdige) nakoming ervan redelijkerwijs onmogelijk is omwille van omstandigheden die ontsnappen aan de controle van Albert Heijn waaronder, doch niet uitsluitend, oorlog, geweld, ongevallen, oproer, aardbevingen, stormen, overstromingen, branden of andere vormen van natuurgeweld, boycots of optreden van de overheid, stakingen, blokkades, werkstilleggingen, opschorting, blokkades of onmogelijkheid om grondstoffen of hulpstoffen te verkrijgen.
2. In geval van overmacht zal Albert Heijn de Klant spoedig informeren over het voorval en de geschatte gevolgen daarvan. Albert Heijn kan de uitvoering van haar verbintenissen m.b.t. Bestellingen, voor de duur van de overmachtsomstandigheden doch maximaal voor twee (2) weken, opschorten. Uiterlijk bij het einde van die opschortingsperiode informeert Albert Heijn de Klant of zij kiest voor uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke annulering van de Bestelling.

Artikel 15 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de totstandkoming en uitvoering van Bestellingen moeten binnen redelijke termijn nadat de Klant de gebreken of bezwaren heeft vastgesteld, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij Albert Heijn.
2. Een klacht over de kwaliteit of conformiteit van een Product van Albert Heijn kan worden ingediend via ons productklachtenformulier www.ah.be/klantenservice/klachten-formulier. Voor alle andere klachten kan u zich in eerste instantie richten tot onze Klantenservice <https://www.ah.be/klantenservice>.
3. Albert Heijn probeert ingediende klachten binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst te beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Albert Heijn binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant afdoend of uitvoeriger antwoord kan verwachten.
4. De Klant dient Albert Heijn in ieder geval vier (4) weken de tijd te geven om te pogen de klacht in onderling overleg op te lossen alvorens eventueel gerechtelijke stappen te ondernemen.

Artikel 16 – Gebruik van de AH applicatie voor smartphones bij Bestellingen

De Klanten kunnen Bestellingen eveneens plaatsen via de AH App. Zij kunnen echter geen Zakelijk Account creëren via de AH App, hetgeen op de Website moet gebeuren.

Bij gebruik van de AH app voor Bestellingen, en voor alle informatie, leveringen en diensten (hierna: “Diensten”) die via de AH app worden aangeboden, gelden volgende bijkomende voorwaarden:

1. De AH App en de Diensten worden u aangeboden door Albert Heijn België NV, met maatschappelijke zetel te Karel Oomsstraat 47, 2018 Antwerpen en geregistreerd in de Kruispuntbank voor Ondernemingen met het ondernemingsnummer 0830.512.812 en Albert Heijn B.V., ingeschreven in Handelsregister KvK Amsterdam onder nummer 35012085, gevestigd aan de Provincialeweg 11 (1506 MA) te Zaandam. Beiden drijven handel onder de benamingen “AH” en “Albert Heijn”.
2. De AH App is gratis te downloaden voor Apple toestellen en toestellen met een Android besturingssysteem. Door het downloaden van de AH App wordt een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht verkregen om hem te gebruiken op een smartphone of tablet. De AH App mag op geen enkele wijze worden gedistribueerd, beschikbaar gesteld en/of worden aangesloten op een netwerk waardoor andere apparaten van de AH App gebruik zouden kunnen maken. De AH App mag niet worden gedeassembleerd, gedecompileerd of onderworpen aan reverse engineering.
3. Albert Heijn kan niet garanderen dat de AH App steeds foutloos en ononderbroken zal functioneren. Op ieder gewenst moment kan het aanbieden van de gratis AH App en/of Diensten definitief worden gestaakt, hetgeen tevens de beëindiging van het gebruiksrecht daarop impliceert.
4. Op de verwerking van persoonsgegevens van klanten via de AH App, is het Privacy- en Cookiebeleid www.ah.be/privacy van toepassing.
5. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de AH App en de Diensten, waaronder die met betrekking tot de programmering, teksten, beelden en geluiden berusten bij Albert Heijn en/of bij diegene van wie zij een licentie verkregen heeft. Dit betekent onder meer dat het niet is toegestaan om zonder toestemming de vermelde informatie en/of de AH App openbaar te maken, te verveelvoudigen en/of te bewerken, behalve voor persoonlijk gebruik.
6. De AH App en de Diensten kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Indien fouten in de AH App en/of de Diensten worden aangetroffen, stelt Albert Heijn het zeer op prijs dat dit wordt gemeld via de Klantenservice www.ah.be/klantenservice.

Artikel 17 – Archivering en bewijs van de Bestelling

De opslag in de computersystemen van Albert Heijn van de Bestelling wordt beschouwd als bewijs van de koopovereenkomst. Facturen voor Bestellingen worden door Albert Heijn gearchiveerd. De Klant kan de details van de eerdere Bestellingen en facturen inzien op het Zakelijk Account, of hiervoor contact opnemen met onze Klantenservice op het gratis nummer 0800-77705 (van maandag tot en met zaterdag van 10u tot 16u) of via e-mail op klantenservice@ah.be.

Artikel 18 – Overige bepalingen

1. Onder meer de volgende diensten die enkel voor Nederlandse klanten of enkel via www.ah.nl beschikbaar zijn, zijn niet beschikbaar voor Belgische Klanten: de AH Fotoservice, AH Mobiel en AH Cadeaukaarten. De Klanten kunnen geen rechten ontlenen aan de aanbieding hiervan in Nederland.

2. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Bestelling zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Albert Heijn over te dragen aan een derde.
3. Indien enig(e) bepaling/artikel van deze Algemene Zakelijke Voorwaarden nietig, onafdwingbaar of ongeldig zou worden verklaard, zal enkel het nietige, onafdwingbare of ongeldige deel buiten toepassing worden gelaten, waarbij het overige deel van de bepaling of het artikel evenals alle andere bepalingen en artikelen geheel van kracht blijven. Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene Zakelijke Voorwaarden nietig, onafdwingbaar of ongeldig zou(den) worden verklaard, zal/zullen dergelijke bepaling(en) automatisch worden vervangen door (een) alternatieve geldige en afdwingbare bepaling(en) die het doel en de geest van deze Algemene Zakelijke Voorwaarden het best benader(t)(en).
4. Geschillen tussen Klanten en Albert Heijn voortvloeiend uit of met betrekking tot Bestellingen, de overeenkomsten tussen de Klanten en Albert Heijn die uit Bestellingen resulteren en/of het gebruik van of de mededelingen op de Website of de AH App, zijn onderworpen aan Belgisch recht en behoren exclusief tot de bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen.