

Algemene voorwaarden HEMA extra klantenkaart België

Versie juli 2021

De volgende algemene voorwaarden zijn van toepassing op het HEMA extra loyaliteitsprogramma van HEMA (hierna aangeduid als HEMA extra) in België. Door je aan te melden en deel te nemen aan HEMA extra ga je akkoord met onderstaande algemene voorwaarden.

1. Deelname aan HEMA extra

1. Voor deelname aan HEMA extra in België is een digitale dan wel fysieke HEMA extra klantenkaart nodig.
2. De HEMA extra klantenkaart is – in welke vorm ook – niet overdraagbaar en mag niet gekopieerd worden. De HEMA extra klantenkaart mag alléén gebruikt worden door degene wiens naam op de kaart staat en die bij HEMA geregistreerd is, alsook door de leden van het huishouden woonachtig op hetzelfde adres als de HEMA extra klantenkaart houder.
3. Het is slechts toegestaan één account per persoon te hebben. HEMA behoudt te allen tijde het recht een extra account te weigeren, samen te voegen en/of af te sluiten. Het hebben van meerdere accounts per persoon wordt gekwalificeerd als misbruik.
4. Jouw HEMA extra klantenkaart is persoonlijk. We geven geen additionele HEMA extra-klantenkaarten uit op jouw account – tenzij er sprake is van formeel aangegeven verlies/diefstal.
5. De digitale HEMA extra klantenkaart is gratis verkrijgbaar door je aan te melden voor HEMA extra via de HEMA app (te downloaden via de Apple Store of via Google Play).
6. De fysieke (plastic) HEMA extra klantenkaart is te koop in iedere Belgische HEMA winkel voor € 0,50.
7. Het HEMA extra loyaliteitsprogramma is uitsluitend geldig in alle Belgische HEMA winkels en op [hema.com/nl-be](https://www.hema.com/nl-be).
8. Om te kunnen genieten van alle voordelen van HEMA extra, zoals het ontvangen van het welkomstcadeau, het verjaardagscadeau en het kunnen inwisselen van punten voor kortingsvouchers, moet je je inschrijven voor HEMA extra. Dat kan op [hema.com/nl-be](https://www.hema.com/nl-be) of via de HEMA app. Bezit je een fysieke (plastic) HEMA extra klantenkaart, dan moet je het nummer daarvan invoeren bij de inschrijving voor HEMA extra.
9. Wanneer je je niet inschrijft voor HEMA extra kun je met de fysieke (plastic) klantenkaart wel punten sparen en profiteren van algemene HEMA extra aanbiedingen, die verkrijgbaar zijn na het scannen van de HEMA extra klantenkaart.
10. Deelname aan HEMA extra in België is alleen mogelijk met een geldig e-mailadres en een geldig postadres in België.
11. Om mee te kunnen doen met HEMA extra in België moet je 13 jaar of ouder zijn, als je jonger bent dan 13 dien je toestemming te hebben van ouders/verzorgers.
12. Het is je eigen verantwoordelijkheid om je e-mailadres en contactgegevens actueel te houden.
13. De ingevulde persoonsgegevens en aankopen van de HEMA extra klant worden opgeslagen in de HEMA database. HEMA respecteert jouw privacy en wij zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die je aan ons doorgeeft wordt behandeld in overeenstemming met de geldende privacy wetgeving. Je kunt hier meer over lezen in het privacy statement op <https://www.hema.com/nl-be/privacybeleid>.

2. Punten sparen

1. Met de HEMA extra klantenkaart kan je punten sparen met je aankopen bij HEMA in België, inclusief aankopen op hema.com/nl-be. Dat doe je in de winkel door je HEMA extra klantenkaart te laten scannen aan de kassa of online door in te loggen met je online HEMA account, waarmee je bent ingeschreven voor HEMA extra.
2. Het sparen van punten is niet van toepassing op aankopen van producten of diensten waarop naar Belgisch recht geen kortingen, loyaliteitsprogramma's of enige andere vorm van bijkomende voordelen kunnen worden toegekend.
3. Het aantal punten dat je ontvangt op een transactie, wordt naar boven afgerond vanaf € 0,50 euro. Voorbeeld;
 - a. Voor een HEMA aankoop ter waarde van € 9,49 ontvang je 9 HEMA extra punten
 - b. Voor een HEMA aankoop ter waarde van € 9,50 ontvang je 10 HEMA extra punten
4. Als je in een Belgische HEMA winkel iets koopt en je HEMA extra klantenkaart vergeten bent, dan kun je de punten van je winkelaankopen handmatig toevoegen aan je saldo met de 'klantenkaart vergeten code' op je kassabon. Een bon met een 'klantenkaart vergeten code' zal alleen op aangegeven door de klant worden verstrekt. De code is 1 maand geldig, daarna vervalt het recht om je punten achteraf toe te voegen.
5. Als je online met een ander account hebt besteld dan met je online HEMA account waarmee je bent ingeschreven voor HEMA extra, kun je de punten achteraf niet meer claimen.
6. HEMA kan in het kader van acties additionele punten toekennen aan bepaalde transacties. De voorwaarden voor toekenning staan beschreven bij de desbetreffende actie.
7. De gespaarde punten worden tot één puntensaldo opgeteld. Het kan voorkomen dat punten van sommige transacties niet direct worden bijgeschreven. HEMA streeft ernaar om alle regulier gespaarde punten binnen maximaal 3 werkdagen bij te schrijven en alle additionele punten na maximaal 3 weken.
8. Het saldo van gespaarde punten is te vinden op www.hema.com/nl-be onder het 'mijn HEMA' menu, in de HEMA app, bovenaan (een deel van) de e-mailberichten en op je kassabon. Voor meer informatie kun je contact opnemen met de HEMA klantenservice op 02 - 514 38 79.
9. De gespaarde punten hebben een beperkte geldigheidsduur. Ieder (kalender) jaar zal de exacte vervaldatum van de gespaarde punten via diverse kanalen aan de consument gecommuniceerd worden.

3. Punten inwisselen en HEMA extra vouchers

1. Gespaarde punten kunnen alléén worden ingewisseld voor HEMA extra vouchers. Dit kan op de Belgische HEMA website en via de HEMA app.
2. HEMA extra vouchers geven recht op een bepaalde korting, product, dienst of ander voordeel.
3. Het aanbod van HEMA extra vouchers, het aantal benodigde punten voor verkrijging ervan en de bijbehorende voorwaarden zijn wisselend en worden weergegeven op de Belgische HEMA website en binnen de HEMA app.
4. HEMA kan ook actief HEMA extra vouchers verstrekken aan klanten zonder dat klanten hiervoor punten hoeven in te wisselen.
5. Een overzicht van je verkregen HEMA extra vouchers (zowel via ingewisselde punten als direct verkregen) kun je terugvinden op de Belgische HEMA website onder je 'Mijn HEMA' account of in de HEMA app.

6. Alle HEMA extra vouchers hebben een beperkte geldigheid, deze staat vermeld bij de betreffende voucher op de Belgische HEMA website en binnen de HEMA app. Indien een HEMA extra voucher is verlopen vindt er geen teruggave plaats van de eventueel bestede punten voor de verkrijging ervan.
7. Eenmaal aangeschafte vouchers kunnen niet meer worden geretourneerd tegen punten.
8. Punten en vouchers zijn niet inwisselbaar voor contant geld.
9. Punten, de HEMA extra klantenkaart en vouchers zijn niet overdraagbaar naar een ander online HEMA account en kunnen niet worden nagelaten, toegewezen, doorverkocht of worden samengevoegd met een andere HEMA extra deelnemer.

4. Artikelen retourneren

1. Als je artikelen retourneert wordt het aantal punten dat je hiermee hebt gespaard weer afgetrokken van je saldo. Het kan enige dagen duren voordat dit zichtbaar wordt in het puntenoverzicht.
2. Indien je artikelen retourneert waarbij een HEMA extra voucher is ingezet, krijg je de betreffende HEMA extra voucher niet retour. Wel ontvang je de bestede punten voor de verkrijging ervan retour indien je alle artikelen waarop de HEMA extra voucher betrekking had retourneert. Bij een deelretour van de artikelen worden geen punten geretourneerd.

5. Speciale HEMA extra aanbiedingen

1. Naast HEMA extra vouchers biedt HEMA extra ook speciale aanbiedingen aan, waarvoor geen punten nodig zijn. De HEMA extra aanbiedingen zijn alleen geldig bij het scannen van je HEMA extra klantenkaart en niet geldig voor klanten die geen HEMA extra klantenkaart gebruiken.
2. HEMA extra aanbiedingen zijn gemarkeerd met een HEMA extra logo en te vinden in de winkel, folder en/of online. De HEMA extra aanbiedingen zijn niet altijd online geldig.
3. HEMA extra aanbiedingen hebben een beperkte geldigheid en voorraad en aan uitingen van de aanbiedingen kunnen geen rechten worden ontleend.
4. HEMA extra aanbiedingen zijn niet inwisselbaar voor contant geld.

6. Deelname beëindigen

1. Je kunt je deelname aan HEMA extra op elk moment beëindigen door je uit te schrijven voor HEMA extra op de Belgische HEMA website.
2. Na beëindiging van deelname vervallen al je beschikbare vouchers en punten.

7. Verlies, diefstal of beschadigde fysieke HEMA extra klantenkaart

1. In geval van verlies, diefstal of het door beschadiging niet goed functioneren van de HEMA extra klantenkaart dien je zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de HEMA klantenservice op 02 - 514 38 79, zodat we je HEMA extra klantenkaart kunnen blokkeren. We verzoeken je vervolgens om een nieuwe HEMA extra klantenkaart te kopen in een van de HEMA winkels of gratis de digitale HEMA extra klantenkaart te verkrijgen via de HEMA app.

8. Controle en misbruik

1. HEMA behoudt zich het recht voor om het gebruik van HEMA extra door deelnemers te controleren op naleving van de voorwaarden.
2. Het is niet toegestaan om misbruik te maken van de voordelen en services van het HEMA extra loyaliteitsprogramma. Elk misbruik van HEMA extra en/of andere overtreding van deze voorwaarden kan leiden tot uitsluiting van deelname aan HEMA extra en/of ongeldig verklaring van ongebruikte punten en vouchers. Tevens kan de eventuele onterecht verstrekte korting teruggevorderd worden door middel van een factuur.

9. Aansprakelijkheid

1. HEMA is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, direct of indirect, geleden door of in verband met deelname aan het HEMA extra loyaliteitsprogramma. In het bijzonder is HEMA niet aansprakelijk voor schade in verband met of als gevolg van beëindiging of wijziging van het HEMA extra loyaliteitsprogramma; kennelijke typ- of drukfouten in aanbiedingen van HEMA; communicatiegebreken in verband met hardware-, software-, netwerk- of andere computerproblemen; en/of ontoegankelijkheid van de Belgische HEMA website of app van HEMA.
2. Indien de HEMA extra deelnemer ten onrechte punten zijn ontzegd of onthouden, beperkt de aansprakelijkheid van HEMA zich tot het bijschrijven van de punten.

10. Wijziging en beëindiging van HEMA extra

1. HEMA heeft te allen tijde het recht om, zonder compensatie van deelnemers, het HEMA extra loyaliteitsprogramma te wijzigen of te beëindigen.
2. HEMA zal uiterlijk twee maanden van te voren over een wijziging of beëindiging informeren via de Belgische HEMA website en/of via het opgegeven e-mailadres.
3. Tot aan de datum van beëindiging kunnen punten en vouchers gewoon worden besteed. De gespaarde HEMA extra punten en vouchers kunnen niet meer worden besteed na beëindiging van HEMA extra en zullen na beëindiging komen te vervallen.
4. HEMA is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal HEMA de deelnemer tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten. Indien de deelnemer een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan de deelnemer een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze deelnemer de bevoegdheid om het HEMA extra loyaliteitsprogramma te beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

11. Overige bepalingen

1. Op deze algemene voorwaarden is Belgisch recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden worden voorgelegd aan de hoven en rechtbanken van Brussel, onverminderd de toepasselijke bevoegdheidsregels van dwingend recht en openbare orde.