

Algemene Voorwaarden Q8 smiles

Deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles zijn van toepassing op de registratie voor en het gebruiken van de dienst die het Q8 smiles-Loyaltyprogramma vormt (het "Q8 smiles-Loyaltyprogramma", zoals hieronder gedefinieerd), van Smiles NV met maatschappelijke zetel gevestigd te Quellinstraat 49, 2018 Antwerpen, België BTW BE 0720.542.130.

Het Q8 smiles-Loyaltyprogramma laat Geregistreerde Klanten en Niet-Geregistreerde Klanten onder meer toe om bij bepaalde winkels, tankstations, laadstations of dienstenleveranciers punten ("Smiles", zoals hieronder gedefinieerd) te sparen en in te ruilen. Niet-Geregistreerde Klanten kunnen anoniem Smiles verzamelen tijdens een beperkte periode om direct van start te kunnen gaan. Om de Smiles echter op enige manier te kunnen gebruiken moet men zich eerst registreren voor het Q8 smiles-Loyaltyprogramma en dit via (het digitaal registratieformulier in) de Q8 Applicaties (zoals hieronder gedefinieerd).

Inhoudstafel

1.	Begrippen.....	2
2.	Het Q8 smiles-loyaltyprogramma.....	3
3.	Toetreding tot het Q8 smiles-loyaltyprogramma.....	3
4.	Smiles sparen.....	4
5.	Q8 smiles-rekening	5
6.	Smiles besteden.....	6
7.	Smiles promo's.....	7
8.	Gebruik van de Q8 applicaties	7
9.	Gegevensbescherming.....	8
10.	Diefstal of verlies	8
11.	Wijzigingen.....	8
12.	Schorsing en opzegging.....	8
13.	Herroepingsrecht en wettelijke waarborg m.b.t. geregistreerde klanten.....	9
14.	Hulp & klachten.....	10
15.	Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.....	11

1. Begrippen

De volgende definities worden in deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles gebruikt:

"Cadeaupartner" betekent iedere onderneming of vereniging waarmee Smiles NV een overeenkomst heeft gesloten om aan Geregistreeerde Klanten de mogelijkheid te bieden hun Smiles te verzilveren tegen Vouchers geldig op bepaalde van zijn/haar diensten of producten en waar ook mogelijks Promo's kunnen worden gebruikt;

"Deelnemende Partner" betekent iedere onderneming of vereniging die met Smiles NV een Q8 smiles-Loyaltyprogramma overeenkomst heeft ondertekend voor het aanbieden van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma aan klanten;

"Geregistreeerde Klant" betekent iedere meerderjarige natuurlijke persoon die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden zich, middels de Q8 Applicaties, als gebruiker van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma heeft ingeschreven;

"Niet-Geregistreeerde Klant" of **"Ghost Profiel"** betekent iedere meerderjarige natuurlijke persoon die een Q8 smiles-Medium uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruikt en die zich niet heeft geregistreerd, middels de Q8 Applicaties, als gebruiker van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma;

"Ondersteunde Producten/Diensten" betekent, voor elke Partner en tenzij anders overeengekomen tussen de Partner en Smiles NV, alle producten en diensten waarvan de aankoop of gebruik Smiles kunnen opleveren en/of waarop er aan Geregistreeerde Klanten bepaalde voordelen worden toegekend. Bepaalde producten zijn uitgesloten en geven dus geen recht op het sparen van Smiles. U kan de meest recente lijst hiervan terugvinden in de Q8 Applicaties, bij de FAQ's;

"Partij" of "Partijen" betekent Smiles NV, de Geregistreeerde Klant en/of de Niet-Geregistreeerde Klant, naargelang het geval;

"Partner" betekent een Deelnemende Partner of Cadeaupartner;

"Partner Verkooppunt" betekent ieder verkooppunt (met inbegrip van laadstation, tankstation en shop) van de Deelnemende Partner of dat door een zelfstandige exploitant/afnemer van een Deelnemende Partner wordt uitgebaat. In bepaalde situaties kunnen de Partner Verkooppunten van twee Partners zich op dezelfde locatie bevinden (bv. een winkel van een Partner kan zich bevinden op het terrein van een tankstation van een andere Partner);

"Privacyverklaring" betekent de verklaring van Q8 als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken betreffende de verwerking van persoonsgegevens, die in de Q8 Applicaties raadpleegbaar is;

"Promo('s) " betekent een al dan niet digitale titel die het recht op een korting of ander voordeel (bv extra Smiles bij een aankoop of gebeurtenis) creëert voor de Geregistreeerde Klant met betrekking tot bepaalde producten en/of diensten en dat aan de Geregistreeerde Klant

wordt aangeboden via de Q8 Applicaties als gepersonaliseerde promotie die voor de Geregistreerde Klant relevant kan zijn. Hieronder kunnen ook spaaracties vallen volgens de voorwaarden die daarbij vermeld zullen worden;

"Q8 App" betekent de mobiele applicatie via dewelke het Q8 smiles-Loyaltyprogramma beschikbaar wordt gesteld.

"Q8 Applicaties" betekent de website(s) of mobiele applicatie van Kuwait Petroleum (Belgium) NV ("KPB"), Kuwait Petroleum (Luxembourg) SA ("KPL") en Smiles NV, met maatschappelijke zetels respectievelijk te Desguinlei 100-8, 2018 Antwerpen, België en Rue de l'Industrie 12, 8069 Bertrange, Luxemburg en Quellinstraat 49, 2018 Antwerpen, België en met respectievelijke ondernemingsnummers 0404.584.525, 162.415.79 en 0720.542.130 (hierna samen "Q8" genoemd), en beschikbaar gesteld en nader beschreven - naargelang - op de Android Google Play Store, de iOS Applicaties Store of Web: smiles.q8.be en smiles.q8.lu;

"Q8 smiles-Loyaltyprogramma" betekent de dienst van Smiles NV zoals in deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles verder beschreven en welke beschikbaar is via de Q8 Applicaties;

"Q8 smiles-Medium" betekent een plastieken kaart (in de vorm van een bankkaart of sleutelhanger,) met een unieke barcode of een virtuele Q8 smiles-kaart in de Q8 App (allen samen Q8 smiles-Media genaamd), die door een Geregistreerde Klant en een Niet-Geregistreerde Klant kan gebruikt worden om o. a. Smiles te verzamelen;

"Q8 smiles-Rekening" betekent de unieke virtuele rekening van een Geregistreerde Klant of Niet-Geregistreerde Klant waarop hij Smiles kan sparen via de Q8 smiles-Media;

"Smiles" betekent de punten die door een Geregistreerde Klant of Niet-Geregistreerde Klant kunnen verzameld worden bij het gebruik van een Q8 smiles-Medium in een Partner Verkooppunt en later ingeruild kunnen worden zoals in deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles beschreven; en

"Voucher(s) " betekent een al dan niet digitale titel die gebruikt kan worden door een Geregistreerde Klant om de prijs (of een deel ervan) van bepaalde producten/diensten te betalen dan wel recht kan geven op een korting of ander voordeel voor de Geregistreerde Klant met betrekking tot bepaalde producten en/of diensten. De Geregistreerde Klant kan dergelijke voucher bekomen tegen een bepaald aantal gespaarde Smiles, bepaald per Deelnemende Partner of Cadeaupartner. Een Voucher kan ook een cadeau worden genoemd;

2. Het Q8 smiles-Loyaltyprogramma

Het Q8 smiles-Loyaltyprogramma is een dienst die door Smiles NV wordt aangeboden in het kader van de Q8 Applicaties. Deze dienst laat Geregistreerde Klanten toe om van talloze voordelen te genieten zoals een spaarprogramma en promotionele acties bij een of meerdere Partners en, als optionele dienst, een station finder.

3. Toetreding tot het Q8 smiles-Loyaltyprogramma

Het Q8 smiles-Loyaltyprogramma is uitsluitend voorbehouden voor meerderjarige natuurlijke personen die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden aan het Q8 smiles-Loyaltyprogramma wensen deel te nemen. Transacties in het kader van commercieel wegtransport (= CRT) alsook de kaarten waarbij technische beperkingen gelden, komen niet in aanmerking om deel te nemen aan het Q8 smiles-Loyaltyprogramma, meer bepaald niet-exhaustief UTA, Truck, Eurotoll/Logpay, ED, E100 en IQ card.

Om deel te nemen, dient men (i) zich te registreren via de Q8 Applicaties en zo Geregistreerde Klant te worden of (ii) een Q8 smiles-Medium (bij een Partner Verkooppunt verkregen) te gebruiken zonder zich te registreren en derhalve Niet-Geregistreerde Klant te worden. Het is echter niet mogelijk om Smiles te verzilveren zonder zich eerst te registreren, noch om van andere voordelen te genieten.

In het kader van de toetreding tot het Q8 smiles-Loyaltyprogramma, wordt de klant verzocht de **Gebruiksvoorwaarden van de Q8 Applicaties**, de **Privacyverklaring** en de **Cookieverklaring** aandachtig te lezen en, waar toepasselijk, uitdrukkelijk te aanvaarden.

Elk Q8 smiles-Medium heeft een unieke code en Smiles NV verbindt dit aan de unieke Q8 smiles-Rekening van de Geregistreerde of Niet-Geregistreerde Klant. Bij registratie zonder voorafgaandelijk gebruik van een Q8 smiles-Medium, wordt er op het moment van registratie een Q8 smiles-Rekening voor de Geregistreerde Klant geopend, waaraan alle Q8 smiles-Media van de Geregistreerde Klant kunnen worden verbonden.

Bij registratie worden bepaalde identificatie- en profielgegevens gevraagd. Deze persoonsgegevens worden conform de Privacyverklaring verwerkt.

De registratie van de Geregistreerde Klant en de hiermee verbonden Q8 smiles-Media zijn strikt persoonlijk en onoverdraagbaar.

De Q8 smiles-Media blijven op elk ogenblik eigendom van Smiles NV, die de uitgever is van deze Q8 smiles-Media.

Voor een Q8 profiel 'tanken bij Q8' of 'tanken en laden bij Q8' krijgt de Geregistreerde klant bij registratie zijn/haar eerste 150 Smiles cadeau welke een waarde hebben van 1,50 € en inwisselbaar zijn vanaf 500 verzamelde Smiles of zoals aangegeven bij de Vouchers. Van deze 150 Smiles worden 50 Smiles aan zijn/haar account toegevoegd nadat de registratie van de Geregistreerde klant werd afgerond. De overige 100 Smiles worden aan zijn/haar account toegevoegd nadat de Geregistreerde klant 2 Smiles transacties op een Q8 station heeft uitgevoerd, welke kunnen bestaan uit een tankbeurt van minimum 25l of een aankoop in de shop van minimum 2,00 €. Dergelijke Smiles transactie kan gebeuren als volgt: (i) een tankbeurt bij Q8 met scanning aan een Q8 spaarpaal/pomp, (ii) een aankoop in één van de shops bij een Q8-station waarna een Q8-smiles-Medium gescand wordt aan de kassa of in de Q8 App of (iii) een aankoop via de Q8 App.

4. Smiles sparen

Iedere Geregistreerde Klant of Niet-Geregistreerde Klant kan Smiles op zijn Q8 smiles-Rekening sparen door bij iedere eigen aankoop / eigen gebruik van Ondersteunde

Producten/Diensten zijn Q8 smiles-Medium voor te leggen. Met 'eigen' wordt bedoeld dat het moet gaan om brandstof voor een voertuig dat gebruikt wordt door de (Niet-)Geregistreerde Klant en niet voor tankbeurten van andere voertuigen. Hetzelfde geldt voor laadbeurten. Bij annulering of retour van een aankoop, behoudt Smiles NV zich het recht voor om de corresponderende Smiles te annuleren.

Het aantal Smiles toegekend per transactie is 1 Smile per liter aangekochte brandstof en 1 Smile voor 1 Euro shopaankopen in de shops bij het Q8 verkooppunt. Voor laadsessies op Q8 en Tango stations wordt per 1Kwh 1 Smile toegekend en op partnernetwerken (welke zichtbaar zijn in de Q8 App) 1 Smile voor 3Kwh. Er kunnen geen Smiles worden gespaard op een office of home charger die door de eigenaar, al dan niet per vergissing, 'publiek' werd gezet. De bestedingswaarde van de gespaarde Smiles wordt vastgelegd in de voordelenlijst in de Q8 Applicaties (bv. 500 Smiles kunnen ingeruild worden voor een 5 Euro Voucher bij Q8 verkooppunten).

Bovendien behoudt Smiles NV zich het recht voor om op elk moment bijkomende Smiles toe te kennen aan de Geregistreerde Klant.

Het sparen van Smiles is beperkt. Na drie keer op één dag Smiles te hebben gespaard, kunnen geen Smiles meer gespaard worden vóór het begin van de volgende dag voor tankbeurten en shopaankopen. Je kan ook maximaal 2 maal Smiles sparen op eigen tankbeurten per dag. Samengevat betekent dit dat je dus 2 keer Smiles kan sparen per dag op tankbeurten en nog een derde keer op een shopaankoop ofwel bijvoorbeeld op 3 shopaankopen op 1 dag. Een Geregistreerde Klant of Niet-Geregistreerde Klant kan na één tankbeurt geen Smiles meer sparen op andere tankbeurten binnen de 30 minuten na de eerste tankbeurt. Voor laadbeurten geldt dat je maximaal 5 maal per dag Smiles kan sparen.

Indien een account voor laadbeurten is geblokkeerd worden Smiles nog toegekend voor laadbeurten van voor de blokkering, maar waarvan de laadgegevens Smiles NV slechts na de blokkering bereiken. Hetzelfde geldt bij een vervallen laadkaart: voor laadgegevens van voor het verval van de kaart maar die Smiles NV pas bereiken na het verval van de laadkaart worden nog Smiles toegekend.

Smiles NV en de Deelnemende Partner kunnen ook in samenspraak het sparen van Smiles uitsluiten bij bepaalde promotionele acties. De spaarbepierking geldt niet als je mobiel aankoopt/tankt via de Q8 App of met een mobiele betaal-app gebruikt met automatische Smiles toekenning gekoppeld aan de transactie.

Smiles NV kan in samenspraak met de Deelnemende Partner het maximumaantal gespaarde Smiles beperken per klant en per dag om fraude te voorkomen.

Het gebruik van een Q8 smiles-Medium zonder (of voorafgaandelijk aan) registratie belet niet om Smiles te sparen. Niet-Geregistreerde Klanten erkennen wel dat er slechts aan Geregistreerde Klanten de mogelijkheid wordt geboden om over deze Smiles te beschikken en deze tegen Vouchers te verzilveren.

5. Q8 smiles-Rekening

Geregistreerde Klanten kunnen op elk moment de stand van hun Q8 smiles-Rekening raadplegen middels de Q8 Applicaties, alsook op kassatickets van een Q8 verkooppunt en op de schermen van de Q8 smiles-spaarterminals na elke transactie waarmee er Smiles worden gespaard.

Smiles NV kan niet aansprakelijk worden gehouden voor enige technische fout of vertraging bij het registreren van Smiles op een Q8 smiles-Rekening.

Er wordt enkel aan Geregistreerde Klanten toegestaan om hun Smiles saldo te betwisten en zulks binnen de 30 dagen vanaf de transactie die aanleiding geeft tot de betwisting en zonder dat dergelijke betwistingen misbruik mogen uitmaken.

Als door technische problemen of door het vergeten van het Q8 smiles-Medium de Smiles voor een bepaalde transactie niet geregistreerd konden worden, dient de Geregistreerde Klant binnen de 48 uur na de relevante transactie contact op te nemen met het contact center van Smiles NV met een kopie van het kassaticket of ander bewijs van aankoop, teneinde de Smiles te laten toevoegen aan zijn/haar Q8 smiles-Rekening. Bij het niet volgen van deze procedure vervalt het recht van de Geregistreerde Klant om deze Smiles toe te voegen aan zijn/haar Q8 smiles-Rekening.

Smiles NV behoudt zich het recht voor om te weigeren om (bepaalde) Smiles op de Q8 smiles-Rekening van een Geregistreerde Klant toe te voegen, wanneer hiertoe een grondige reden bestaat.

Gespaarde Smiles blijven 24 maanden geldig zolang het Q8 smiles-Loyaltyprogramma loopt, behoudens in twee gevallen:

- (a) Bij Niet-Geregistreerde Klanten vervallen alle Smiles op de Q8 smiles-Rekening na 9 maanden inactiviteit (geen transacties gedurende 9 maanden) ;
- (b) Bij Geregistreerde Klanten vervallen alle Smiles op de Q8 smiles-Rekening indien de Geregistreerde Klant gedurende een opeenvolgende periode van 9 maanden geen transacties heeft gevoerd waarmee er Smiles worden gespaard.

De Geregistreerde Klant kan zijn transactiehistoriek middels de Q8 Applicaties raadplegen tot 2 jaar terug in de tijd. Enige klacht over de gespaarde Smiles dient binnen de geldigheidsperiode van de Smiles te worden ingediend (24 maanden). Smiles NV behoudt zich het recht voor om de transactiegegevens na 2 jaar te verwijderen.

6. Smiles besteden

Iedere Geregistreerde Klant mag op elk moment vrij beschikken over de gespaarde Smiles en deze, via de Q8 Applicaties, inwisselen tegen Vouchers die het recht creëren op een specifieke bestedingswaarde, korting of product bij en bepaald door een Cadeaupartner (of groep van Cadeaupartners). De bestedingswaarde van de gespaarde Smiles wordt vastgelegd in de voordelenlijst op de Q8 Applicaties (bv. 500 Smiles kunnen ingeruild worden voor een 5 Euro Voucher bij Q8).

Deze Vouchers hebben een bepaalde vervaldatum die vermeld zal worden op de Voucher zelf. Na het verstrijken van de vervaldatum is de Voucher ongeldig en heeft de Geregistreerde Klant niet langer recht op het bijhorende product, de korting of de bestedingswaarde. De Voucher zal dan ook automatisch verwijderd worden uit het overzicht van beschikbare Vouchers op de Q8 Applicaties.

Het staat Smiles NV vrij de aangeboden Vouchers te allen tijde aan te passen of het aantal Smiles, nodig voor een bepaalde Voucher aan te passen zonder voorafgaandelijke mededeling en door een eenvoudige aanpassing op de Q8 Applicaties.

Op het gebruik van een Voucher kunnen bijkomende voorwaarden van toepassing zijn. Het is de Cadeaupartner waar de Voucher gebruikt kan worden die voorwaarden kan bepalen. Voorbeelden van zulke voorwaarden kunnen zijn een minimum aankoopbedrag, cumulverbod, enkel geldig bij e-commerce, enz. De voorwaarden zullen telkens op de Voucher worden aangegeven.

Vouchers kunnen niet worden ingewisseld tegen geld. Het gebruik van een Voucher is steeds in zijn geheel en geeft geen recht op wisselgeld.

Smiles NV draagt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de kwaliteit of beschikbaarheid van de producten die bij de Partner door middel van Vouchers (kunnen) worden aangekocht. Elke betwisting hieromtrent dient met de Partner zelf geregeld te worden.

Bij faillissement van een Partner of andere redenen waardoor een Partner niet meer in staat is om een Voucher of Promo te honoreren, is door Smiles NV geen vergoeding verschuldigd en kan de Geregistreerde Klant voor deze Voucher(s) een teruggave van de relevante Smiles krijgen mits desactivering van de Voucher.

Gespaarde Smiles kunnen niet geschonken worden aan één of meer Geregistreerde Klant(en). Alle Smiles die voorheen rechtmatig werden geschonken door een Geregistreerde Klant aan een andere Geregistreerde Klant blijven wel verworven.

7. Smiles Promo's

Middels de Q8 Applicaties, alsook per e-mail en mits technische toelating ook via push-notificaties, kunnen bijzondere Promo's aan de Geregistreerde Klant worden aangeboden, indien hij/zij daarmee heeft ingestemd hetzij door Smiles NV, KPB en KPL zelf als gezamenlijke verantwoordelijken hetzij namens de Deelnemende Partner.

Deze Promo's kunnen al dan niet cumuleerbaar zijn met andere promoties in het Partner Verkooppunt.

Deze Promo's zijn tijdelijk, waarbij de geldigheidsduur telkens zal aangegeven worden.

Dergelijke Promo's kunnen eventueel qua geldigheid beperkt zijn tot één of meerdere Cadeaupartners en één of meerdere Partner Verkooppunten.

8. Gebruik van de Q8 Applicaties

Bij het tanken, is het gebruik van de Q8 Applicaties niet toegestaan naast de pomp, enkel in de wagen (met deuren dicht) of in de shop en naast de spaarterminal. Het gebruik van de Q8 Applicaties is ook niet toegestaan voor de bestuurder van een wagen tenzij de wagen geparkeerd is.

9. Gegevensbescherming

In het kader van het gebruik door een Geregistreerde Klant van de Q8 Applicaties en Q8 smiles-Media, zullen Smiles NV, KPB en KPL als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken persoonsgegevens van de Geregistreerde Klant verwerken. Deze verwerkingen (doeleinden, categorieën van persoonsgegevens, enz.) worden in de Privacyverklaring uitgelegd die u kan terugvinden in de Q8 Applicaties. Tevens kan u de Cookieverklaring terugvinden in de Q8 Applicaties. Alle vragen in dit verband dienen gestuurd te worden naar privacy@Q8smiles.be en/ of privacy@Q8smiles.lu en de identiteit- en contactgegevens van de relevante verwerkingsverantwoordelijken kunnen via de Privacyverklaring gevonden worden.

10. Diefstal of verlies

Smiles NV kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van de Q8 smiles-Media, noch voor enige schade die voortvloeit uit het gebruik of misbruik van een Q8 smiles-Medium of het feit dat de Geregistreerde Klant of Niet-Geregistreerde Klant slechts gedeeltelijk kan genieten van een bepaald voordeel. Elk verlies, diefstal of vermoeden van misbruik van een Q8 smiles-Medium dient onmiddellijk te worden gemeld aan Smiles NV via het contact center.

11. Wijzigingen

Smiles NV behoudt zich het recht voor om op elk moment aanpassingen door te voeren aan deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles, zoals bijvoorbeeld om de lijst van Ondersteunde Producten/Diensten te wijzigen of om de Smiles toekenningsmethode te veranderen en dergelijke meer.

Ingeval van dergelijke wijziging zal Smiles NV de Geregistreerde Klanten hierover minstens veertien (14) dagen op voorhand informeren. Indien een Geregistreerde Klant niet akkoord zou gaan met de wijzigingen heeft hij het recht om op de datum van inwerkingtreding van de wijzigingen kosteloos het gebruik van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma te stoppen en met Smiles NV contact op te nemen voor de inlevering van zijn fysieke Q8 smiles-Media. Indien een Geregistreerde Klant de Q8 Applicaties gebruikt, kan hij/zij contact opnemen via het contactformulier in de Q8 Applicaties. Verder gebruik van een Q8 smiles-Medium of de Q8 Applicaties na deze periode wordt beschouwd als een aanvaarding van de wijzigingen. De stopzetting van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma zal de schorsing of beëindiging van het gebruiksrecht op de Q8 Applicaties door Q8 tot gevolg hebben.

Op ieder moment zijn de toepasselijke Algemene Voorwaarden Q8 smiles in de Q8 Applicaties raadpleegbaar.

12. Schorsing en opzegging

Smiles NV behoudt zich het recht voor om:

- (a) het Q8 smiles-Loyaltyprogramma op elk moment stop te zetten, mits in achtneming van een voorafgaandelijke opzegtermijn van 3 maanden;
- (b) bij vermoeden van fraude, enig ander misbruik of niet-naleving van deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles, maatregelen te nemen om dit te voorkomen of te beletten waaronder een Q8 smiles-Rekening tijdelijk te blokkeren gedurende de tijd nodig voor een onderzoek, het al dan niet tijdelijk uitschakelen van bepaalde functionaliteiten of modaliteiten toe te voegen (bv wachtperiode invoeren voor bepaalde functionaliteiten), of een Geregistreeerde Klant of Niet-Geregistreeerde Klant definitief uit te sluiten van deelname aan het Q8 smiles-Loyaltyprogramma wanneer hiertoe grond bestaat (bv. bij ongebruikelijke transacties en bewegingen, Smiles die niet gelinkt zijn aan eigen aankopen, bij enige manipulatie door een programma of dergelijke meer, door meerdere registraties uit te voeren voor dezelfde persoon, bij gebruik van "wegwerp-mailadressen", het bezitten van meer dan een gemiddeld aantal Smiles als Niet-Geregistreeerde Klant, enz.)
- (c) de Q8 smiles-Rekening te blokkeren als een account voor laden of tanken geblokkeerd wordt omwille van betaalachterstallen.

De Geregistreeerde Klant kan zich op elk moment uitschrijven uit het Q8 smiles-Loyaltyprogramma door het daartoe bestemde contactformulier op de Q8 Applicaties in te vullen en aan Smiles NV te bezorgen, met als gevolg dat de Q8 smiles-Rekening van de Geregistreeerde Klant geblokkeerd wordt en er geen Smiles meer op deze Q8 smiles-Rekening worden gespaard. Vermits de toegang van de Geregistreeerde Klant tot de Q8 smiles-Rekening wordt geblokkeerd na uitschrijving, dient de Geregistreeerde Klant die zijn/haar verzamelde Smiles nog wenst te verzilveren dat te doen vooraleer de Geregistreeerde Klant zich uitschrijft. Door zich uit te schrijven, vervallen alle verzamelde Smiles op de Q8 smiles-Rekening.

De schorsing of beëindiging van het gebruiksrecht op de Q8 Applicaties door Q8 kan de schorsing of beëindiging van het Q8 Smiles Loyaltyprogramma tot gevolg hebben. Bij beëindiging of schorsing om welke reden dan ook, hebben de Geregistreeerde Klant en Niet-Geregistreeerde Klant geen recht op enige vergoeding voor of terugbetaling van de vervallen of geschorste Smiles.

13. Herroepingsrecht en wettelijke waarborg m.b.t. Geregistreeerde Klanten

Onverminderd de uitzonderingen zoals vermeld in artikel VI.53 WER beschikt de Geregistreeerde Klant, die handelt als consument, over een termijn van 14 dagen vanaf de aanvaarding van de Algemene Voorwaarden Q8 Smiles om de Algemene Voorwaarden Q8 Smiles zonder opgave van redenen te herroepen, en zonder andere kosten te moeten dragen dan die welke in artikel VI.50, § 2, en artikel VI.51 WER zijn vermeld (artikel VI.47 e.v. WER).

Voor het verstrijken van de herroepingstermijn stelt de Geregistreeerde Klant Smiles NV op de hoogte van zijn beslissing de Algemene Voorwaarden Q8 Smiles te herroepen. Daartoe kan de Geregistreeerde Klant gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in bijlage 2 van het WER <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> of een andere ondubbelzinnige verklaring afgeven waarin hij verklaart de Algemene Voorwaarden Q8 smiles te herroepen

In geval van herroeping van de Algemene Voorwaarden Q8 smiles onthoudt de Geregistreeerde Klant zich van het gebruik van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma en van de terbeschikkingstelling daarvan aan derden. Q8 kan elk verder gebruik van het Q8 smiles-Loyaltyprogramma door de Geregistreeerde Klant in zulk geval beletten, met name door het Q8 smiles-Loyaltyprogramma ontoegankelijk te maken voor de Geregistreeerde Klant, onverminderd hetgeen bepaald in artikel VI.50, §6 WER.

In geval van een gebrek aan conformiteit van digitale inhoud of een digitale dienst onderhevig aan deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles, zullen Geregistreeerde Klanten kunnen terugvallen op de regels inzake de wettelijke waarborg van conformiteit overeenkomstig artikelen 1701/1 - 1701/19 Oud BW.

14. Hulp & klachten

smiles.q8.be FAQ; smiles.q8.lu FAQ

Q8 App FAQ

smiles.q8.be contactformulier; smiles.q8.lu contactformulier

Q8 App contactformulier

Q8 smiles-contact center via 0800 11 323 of vanuit het buitenland: 0032 23 022 645.

Smiles NV zal de nodige inspanningen doen om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen om een positieve uitkomst te vinden. Bent u ondanks onze inspanningen niet tevreden?

Richt u dan tot de Consumentenombudsdienst, een erkende gekwalificeerde entiteit voor online geschillenbeslechting op onderstaand adres:



Consumentenombudsdienst

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 bus 1

1000 Brussel

Tel. 02 702.52.00 (tussen 9u en 12h van maandag tot vrijdag, uitgezonderd feestdagen)

E-mail : contact@consumentenombudsdienst.be

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Wanneer een bepaling van deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles door een gerechtelijke instantie wordt vernietigd, nietig wordt verklaard of haar gelding wordt ontzegd, zal dit geen effect hebben op de andere bepalingen van deze Smiles Voorwaarden. In voornoemd geval zullen de Geregistreeerde Klant of Niet-Geregistreeerde Klant en Smiles NV in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen waarbij zoveel mogelijk aansluiting wordt gezocht bij het doel en de strekking van de nietige, vernietigde bepaling dan wel bij de bepaling waaraan de gelding werd ontzegd.

Smiles NV kan haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles- overdragen aan een andere rechtspersoon mits schriftelijke kennisgeving aan de Geregistreeerde Klant minimum 2 weken op voorhand. De Geregistreeerde Klant en Niet-Geregistreeerde Klant kunnen de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles niet zonder toestemming van Smiles NV aan derden overdragen.

Deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles en alle daaronder vallende transacties, Vouchers en anderen worden beheerst door het Belgisch recht.

Alle geschillen die tussen Smiles NV en de Geregistreeerde Klant of Niet-Geregistreeerde Klant ontstaan, worden beslecht door de bevoegde rechter te Brussel. De bevoegde rechter te Brussel zal eveneens alle geschillen met betrekking tot gegevensbescherming beslechten die tussen Smiles NV, KPB en/of KPL en de Geregistreeerde Klant of Niet-Geregistreeerde Klant ontstaan.

Deze Algemene Voorwaarden Q8 smiles zijn het laatst bijgewerkt op 31 juli 2025.