

# Conditions Générales XTRA pour les particuliers

Les Conditions Générales Xtra (ci-après : les « Conditions ») régissent la relation entre le client Xtra en tant que demandeur ou utilisateur d'un profil Xtra et Colruyt Group. En demandant et/ou utilisant un profil Xtra, le client Xtra prend connaissance des présentes Conditions et en accepte l'application. Les Conditions – y compris les définitions – s'appliquent également aux fonctionnalités du profil Xtra et s'accompagnent le cas échéant de conditions particulières supplémentaires définies pour ces fonctionnalités.

Si le client Xtra n'est pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou de plusieurs disposition(s) mentionnée(s) dans les présentes Conditions, toute utilisation du profil Xtra et de ses fonctionnalités devient impossible.

## Définitions et nature du profil XTRA

### Colruyt Group

Établissements Franz Colruyt S.A. dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196, TWA-BE-0400.378.485, RPM Bruxelles et toutes ses sociétés liées au sens de l'article 11 du Code des Sociétés.

### Marques Participantes XTRA

Dix enseignes et webshops de Colruyt Group tant en Belgique qu'au Grand-Duché de Luxembourg : Colruyt, OKay, Bio-Planet, Spar Colruyt Group, Collect&Go, DreamLand, Dreambaby, ColliShop, DATS 24 et la Colruyt Group Academy.

### Client XTRA

Le client Xtra est toute personne physique qui demande ou utilise un profil Xtra à l'aide des moyens d'identification prévus à cet effet. Le client Xtra est majeur et agit toujours en sa qualité de consommateur. Un non-consommateur ou un mineur ne peut en aucun cas être ou devenir client Xtra.

### Consommateur

Toute personne physique agissant à des fins ne découlant pas de son activité commerciale, artisanale, professionnelle ou d'entreprise.

### Profil XTRA

Le profil Xtra prend forme et peut être utilisé ou géré à l'aide d'un moyen d'identification tel que la carte Xtra, le login Xtra et le code QR Xtra. Il s'agit de moyens permettant d'identifier le client Xtra et de l'associer à son profil Xtra entre autres pour compléter son profil Xtra. Ce profil Xtra est émis par Colruyt Group et forme un profil exclusif, personnalisé et strictement personnel duquel peuvent régulièrement découler des avantages sur la base de données (d'achat) que le client Xtra a lui-même communiquées ou qui ont été ajoutées pour compléter son profil. Ces données sont notamment collectées par l'utilisation chez Colruyt Group des moyens d'identification du profil Xtra.

### Carte XTRA

La carte Xtra est la carte physique et originale qui donne une expression matérielle au profil Xtra. La carte Xtra est un moyen d'identification du profil Xtra. Par carte Xtra, il est également entendu la carte temporaire que reçoit le client Xtra lorsqu'il remplit un formulaire de demande sur papier ou en ligne, par exemple dans l'attente de sa nouvelle carte physique originale ou en remplacement d'une carte Xtra originale défectueuse.

### Code QR XTRA

Le code QR Xtra est le code qui se trouve sur le recto de la carte Xtra et qui peut aussi être intégré dans une app dont l'utilisation dépend exclusivement ou non de l'existence d'un profil Xtra. Le code QR Xtra constitue également un moyen d'identification du profil Xtra.

### Login XTRA

Par login Xtra, il est entendu un compte composé d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe avec lesquels le client Xtra peut s'identifier en ligne. Ce login Xtra est un moyen d'identification du profil Xtra.

### Fonctionnalités du profil XTRA

Une fonctionnalité peut être liée à un (moyen d'identification d'un) profil Xtra activé. Le client Xtra peut demander et utiliser cette fonctionnalité en toute liberté à condition de prendre connaissance des conditions supplémentaires éventuelles – associées à la demande et à l'utilisation de ladite fonctionnalité – et de les accepter. Ces fonctionnalités sont par exemple la fonction de paiement et la possibilité d'utiliser des apps émises par Colruyt Group.

### Service clientèle

Le Service clientèle de Colruyt Group est joignable par téléphone (+32 [0]2 363 54 00), par e-mail (info@monxtra.be) ou par courrier postal (Edingensesteenweg 196, 1500 Hal).

## Conditions Générales relatives à XTRA

- Objet des présentes Conditions** : les présentes Conditions visent à communiquer au client Xtra les informations essentielles sur les droits et obligations liés à la demande et à l'utilisation d'un profil Xtra, que la demande ou l'utilisation concerne le client Xtra ou un tiers éventuel à qui le client Xtra a autorisé l'utilisation de son profil Xtra.
- Avantages** : en utilisant un des moyens d'identification du profil Xtra, les clients Xtra bénéficient automatiquement et immédiatement de tous les avantages spécifiques liés à l'utilisation du profil Xtra auprès des Marques Participantes Xtra. Celles-ci déterminent seules les avantages associés au profil Xtra, ainsi que les conditions (y compris la nature, l'importance, la durée, les points de vente participants, le groupe cible, etc.) à respecter pour bénéficier de ces avantages. Les avantages découlant de l'utilisation du profil Xtra ne sont pas cumulables avec d'autres avantages, ni transmissibles, ni échangeables, ni convertibles en espèces et ne peuvent jamais s'appliquer avec effet rétroactif, sauf mention contraire expresse.
- Demande de profil XTRA** : la demande de profil Xtra est entièrement gratuite. La demande de login Xtra ou de carte Xtra engendre une demande/création d'un profil Xtra. Pour le login Xtra, la demande s'effectue en ligne. La demande de carte Xtra peut se faire à l'aide du formulaire de demande papier ou en ligne. Colruyt Group prend seul la décision d'accéder à la demande, sans être tenu à une quelconque justification. Un seul profil Xtra (et par conséquent aussi, les moyens d'identification qui y sont liés) est octroyé par personne. Colruyt Group reste à tout moment propriétaire du profil Xtra et des moyens d'identification pour y accéder. Le contrat conclu entre Colruyt Group et le client Xtra sur la base d'un enregistrement correct et accepté, sur papier ou en ligne, est d'une durée indéterminée.
- Utilisation du profil XTRA** : le profil Xtra ne peut pas être utilisé dans le cadre d'achats ou de réservations effectués à des fins commerciales et/ou professionnelles ou dont il peut raisonnablement être supposé qu'ils sont effectués à ces fins, par exemple en cas d'achat ou de réservation de marchandises avec lesquelles l'acheteur fait du commerce ou qui sont normalement destinées à l'exercice de son activité économique. Le client Xtra demeure seul responsable de l'utilisation correcte de son profil Xtra. Il préservera intégralement Colruyt Group de tout dommage ou frais découlant de la transmission de données incorrectes ou incomplètes lors de la demande ou de la gestion du profil Xtra, ou encore d'une utilisation incorrecte du profil Xtra.
- Suppression du profil XTRA par le client XTRA** : le client Xtra a le droit de supprimer son profil Xtra à tout moment, sans frais et sans aucun motif, par notification écrite adressée au Service clientèle. Dans ce cas, la date de suppression est la date de réception par Colruyt Group de la notification. La suppression du profil Xtra implique qu'il n'est plus possible d'utiliser le profil Xtra (ni les moyens d'identification y afférents) sur la base duquel le client Xtra a reçu ou utilisé les avantages ou fonctionnalités associé(e)s au profil Xtra.

6. **Perte, vol ou utilisation abusive** : le client Xtra est tenu de communiquer immédiatement toute perte, tout vol ou toute présomption d'utilisation abusive (d'un moyen d'identification) de son profil Xtra à Colruyt Group par l'intermédiaire du Service clientèle de celui-ci. Colruyt Group ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'un moyen d'identification du profil Xtra, tel que la carte Xtra, ni de tout dommage découlant de l'utilisation normale ou abusive du profil Xtra par l'utilisation ou non des moyens d'identification. Colruyt Group ne peut pas non plus être tenu responsable du fait que le client Xtra ne puisse bénéficier partiellement ou totalement d'un avantage déterminé pour cause de perte, vol, blocage ou situations similaires.

7. **Suppression du profil XTRA par Colruyt Group** : Colruyt Group se réserve le droit de suspendre à tout moment le fonctionnement d'un profil Xtra sans notification préalable adressée au client Xtra. Notamment lorsqu'il est question (de présomption) d'utilisation abusive, d'acte frauduleux ou d'utilisation interdite du profil Xtra concerné. Dans ce cas, Colruyt Group a aussi le droit de réclamer les avantages déjà octroyés, sans préjudice de tout autre droit dont le groupe disposerait en vertu des présentes Conditions ou de la loi. Le blocage par Colruyt Group d'un moyen d'identification du profil Xtra est également possible sans notification préalable adressée au client Xtra lorsqu'il est jugé utile pour la sécurité du système ou pour la sauvegarde des intérêts financiers de Colruyt Group, par exemple si la carte Xtra est abandonnée dans un point de vente, en cas de perte ou de vol, ou encore si plus aucune activité n'est constatée pendant deux ans à l'aide de ce moyen d'identification. La suppression du profil Xtra par Colruyt Group ne peut en aucun cas donner lieu à un droit de dédommagement au profit du client Xtra.

8. **Remplacement de moyens d'identification** : à la demande motivée du client Xtra, Colruyt Group peut remplacer à tout moment la carte Xtra (ex. : carte défectueuse, endommagée) par une nouvelle carte Xtra et y associer un nouveau code QR. Colruyt Group peut aussi autoriser la création d'un nouveau login Xtra en remplacement du précédent.

9. **Validité et modification des Conditions** : la déclaration nulle, non valable, non contraignante ou illégale d'une quelconque disposition des présentes Conditions n'affecte en rien la validité des autres dispositions. Toute lacune apparaissant dans les Conditions et résultant d'une disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera remplacée, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable qui se rapproche le plus du but économique original des Conditions. Le fait que Colruyt Group omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs disposition(s) des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite des droits dont il dispose et ne l'empêche pas d'en exiger le respect strict ultérieurement. Colruyt Group se réserve à tout moment le droit d'apporter des modifications aux présentes Conditions Générales, y compris en créant d'autres conditions ou des conditions supplémentaires liées aux moyens d'identification du profil Xtra. Colruyt Group informera le client Xtra de toute modification de ces Conditions. Si celui-ci n'accepte pas les modifications, il a le droit de supprimer son profil Xtra, avec effet immédiat et sans frais, conformément aux conditions définies au point 5 des présentes Conditions. Le client Xtra est également informé que l'utilisation de son profil Xtra (à l'aide d'un des moyens d'identification) implique la prise de connaissance et l'acceptation des modifications de ces Conditions.

10. **Questions ou réclamations** : pour toute question ou réclamation, le client Xtra peut s'adresser en première instance au Service clientèle, par téléphone (+32 [0]2 363 54 00) ou par e-mail (info@monxtra.be). Si le client Xtra n'est pas satisfait de la solution proposée par le Service clientèle, il peut s'adresser à l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le client Xtra peut télécharger un formulaire de réclamation sur le site [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be). Ce formulaire peut être renvoyé par e-mail à [info@ombudsmanducommerce.be](mailto:info@ombudsmanducommerce.be) ou par courrier postal à Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse 8, 1160 Bruxelles. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige sera du ressort des tribunaux compétents. Si le client Xtra n'est pas domicilié en Belgique, il peut également s'adresser en première instance au Service clientèle. Si le client Xtra n'obtient aucune solution au litige, il peut aussi s'adresser dans sa propre langue, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution Platform – (<http://ec.europa.eu/odr>)).

11. **Vie privée et protection des données personnelles** : l'utilisation du profil Xtra (à l'aide d'un des moyens d'identification) nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du client Xtra. Celui-ci s'engage à informer à temps Colruyt Group de toute modification relative à ses données habituelles (adresse e-mail, données d'identification et adresse postale) afin de permettre à Colruyt Group de fournir un service correct. Ce service comprend entre autres l'enregistrement correct de la demande de profil Xtra, ainsi que l'octroi des avantages tels que décrits au point 2 des présentes Conditions. Les données à caractère personnel du client Xtra revêtent une importance cruciale pour Colruyt Group. Le groupe met dès lors un point d'honneur à ce qu'elles soient protégées au mieux et à ce que les droits du client Xtra soient systématiquement garantis lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de vie privée et de protection des données à caractère personnel. Les Marques Participantes Xtra traitent les données à caractère personnel du client Xtra aux fins et sur les bases juridiques décrites dans la Charte vie privée Xtra. Cette charte peut être demandée en magasin, auprès du Service clientèle ou en ligne : [www.colruytgroup.com/wps/portal/cg/fr/h/legal/](http://www.colruytgroup.com/wps/portal/cg/fr/h/legal/). Cette charte vie privée peut faire l'objet d'adaptations de temps à autre. Elle reprend également le type de données collectées par les Marques Participantes Xtra et la manière dont elles les utilisent, ainsi que des informations relatives au délai de conservation des données, au profilage, à la prise de décision automatisée et à la transmission des données à caractère personnel du client Xtra à l'ensemble des Marques Participantes Xtra et à des tiers. Le client Xtra a un droit de consultation, de copie, de correction, de suppression, de transmission des données et d'objection (à certains traitements, tels que le marketing direct), ainsi que le droit de limiter le traitement de ces données dans certains cas. De plus amples informations relatives à ces droits et à leur exercice sont disponibles dans la Charte vie privée Xtra.

Enfin, le client Xtra a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de surveillance pour la protection des données, à savoir l'Autorité de Protection des Données en Belgique et la Commission Nationale pour la Protection des Données au Luxembourg.

Les Marques Participantes Xtra peuvent également utiliser les données du client Xtra pour lui envoyer des communications de marketing direct par courrier (électronique) conformément à la législation en vigueur afin de lui proposer des produits et des services ainsi que de l'informer de l'actualité et des actions organisées au sein de Colruyt Group. Le client Xtra peut s'opposer à tout moment à ce traitement, conformément aux instructions qui figurent dans les communications électroniques concernées ou tel qu'exposé dans la Charte vie privée Xtra.