

Algemene Voorwaarden XTRA Collect&Go – versie mei 2018

De Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go (hierna ook: "de Voorwaarden") regelen de relatie tussen de Xtra-klant en Collect&Go. Door de website, Collect&Go app of Collect&Go-toepassing in de MyColruyt app te gebruiken, een reservatie te plaatsen en/of over te gaan tot de aankoop van artikelen uit het online assortiment van Colruyt of Bio-Planet via Collect&Go, neemt de Xtra-klant kennis van onderstaande algemene voorwaarden en aanvaardt ook de toepassing daarvan.

De Algemene Voorwaarden Xtra, ter kennis gebracht van elke Xtra-klant en door hem/haar aanvaardt ten laatste bij de aanvraag van het Xtra-profiel, blijven onverminderd van toepassing, inclusief de wijzigingen daaraan die in overeenstemming met punt 9 van de Algemene Voorwaarden Xtra (te raadplegen op <https://mijnxtra.be/algemene-voorwaarden>) werden doorgevoerd.

Indien de Xtra-klant niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in de Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go, is een verder gebruik van de website, app en diensten van Collect&Go onmogelijk.

Identiteit Verkopere

Collect&Go	A) Webwinkel Colruyt Etablissements Franz Colruyt nv met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Edingensesteenweg 196, BTW- BE-0400.378.485, RPR Brussel
	B) Webwinkel Bio-Planet Bio-Planet nv met maatschappelijke zetel te B-1500 Halle, Victor Demesmaekerstraat 167, BTW- BE-0472.405.143, RPR Brussel
Klantendienst	De Klantendienst van Collect&Go is bereikbaar op +32 (0)2 363 50 05, per e-mail via info@collectandgo.be , of per post op het geografische adres van de verkoper.

Definities

XTRA-klant	De Xtra-klant is de natuurlijke persoon die een Xtra-profiel door middel van de daarvoor voorziene identificatiemiddelen aanvraagt of gebruikt. De Xtra-klant is meerderjarig en handelt steeds in de hoedanigheid van consument. Een niet-consument of een minderjarige kan in geen geval Xtra-klant worden of zijn.
Consument	Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Algemene voorwaarden Xtra Collect&Go

- Collect&Go-service:** Via Collect&Go kan de Xtra-klant artikelen uit het aangeboden online assortiment van Colruyt en Bio-Planet via de webshops of app aan een winkelwagen toevoegen en overgaan tot de reservatie ervan. Na het finaliseren van de reservatie zal Collect&Go instaan voor het zorgvuldig fysiek verzamelen van de gereserveerde artikelen en ze, binnen het afgesproken tijdslot met de Xtra-klant, beschikbaar stellen voor de Xtra-klant wanneer die zich komt aanmelden in het afhaalpunt dat hij/zij bij het finaliseren van zijn reservatie heeft opgegeven. Een Collect&Go-afhaalpunt kan eveneens dienst doen als afhaalpunt bij acties die door Colruyt Group worden georganiseerd of ondersteund. Collect&Go biedt daarnaast de mogelijkheid productinformatie te raadplegen en een boodschappenlijst te creëren waarbij ook suggesties op maat van de Xtra-klant beschikbaar zijn.
- Aanbod en assortiment:** Het aangeboden assortiment is niet bestemd voor een commercieel of beroepsmatig gebruik en wordt uitsluitend geleverd in de daarvoor voorziene afhaalpunten in België en Luxemburg. Het assortiment dat beschikbaar wordt gesteld via Collect&Go geldt zolang de voorraad strekt en kan op elk moment door Collect&Go, Colruyt of Bio-Planet worden gewijzigd. Collect&Go bepaalt zo ook geheel vrij of een artikel uit het online assortiment al dan niet kan worden aangeboden in het door de Xtra-klant gekozen afhaalpunt. Afbeeldingen op de website, in de app of op eender welke andere drager zijn illustratief bedoeld en kunnen elementen bevatten die niet bij het te koop aangeboden artikel horen en/of niet in de aangeduide verkoopprijs zijn inbegrepen. Dergelijke zaken blijken evenwel uit de omschrijving door Collect&Go van het te koop aangeboden artikel. Bij twijfel of mogelijke dubbelzinnige interpretatie, richt de Xtra-klant zich tot de Klantendienst om zich correct te informeren. Collect&Go is niet aansprakelijk voor materiële fouten, kennelijke zet- of drukfouten.
- Reserveren:** Een artikel dat aan de winkelwagen is toegevoegd, is pas gereserveerd wanneer het online reservatieproces is beëindigd. Dat is het geval wanneer de Xtra-klant zijn reservatie doorstuurt aan Collect&Go. Artikelen die reeds in de winkelwagen zitten, kunnen bijgevolg onbeschikbaar worden voor de Xtra-klant wegens uit voorraad zolang de reservatie niet is doorgevoerd. Een reservatie doorsturen kan tot middernacht voor de gekozen afhaalpunt in functie van de beschikbare capaciteit. De Xtra-klant ontvangt een e-mail waarin de reservatie, afhaaldatum en afhaallocatie worden bevestigd. In de e-mail is ook een overzicht terug te vinden van de gereserveerde artikelen en een geschat totaalbedrag (zie punt 4 prijzen).
- Prijzen:** Alle prijzen zijn inclusief btw vermeld. De prijs van een artikel wordt vastgepijnd op het ogenblik van reservatie. De Xtra-klant geniet voor Colruyt-artikelen alleen de promoties en kortingen die geldig zijn op de dag van afhaling volgens de voorgeschreven voorwaarden en op vertoon van zijn Xtra-kaart of Xtra-QR-code. De kortingen op Bio-Planet-artikelen zijn al wel in mindering gebracht van de geschatte totaalprijs van de reservatie. Omdat bepaalde promoties en kortingen dus nog niet verrekend zijn en ook gewichtartikelen nog van invloed kunnen zijn op de totaalprijs die verschijnt bij reservatie, gaat het steeds om een geschatte totaalprijs die de Xtra-klant te zien krijgt bij het doorsturen van zijn reservatie.
- Laagste prijzen:** Colruyt garandeert ook online in de *Colruyt Webshop* de laagste prijzen. Nationaal: De prijzen worden vergeleken met andere Belgische online boodschappendiensten met afhaalpunten overal in België die volgens gelijkwaardige servicevoorwaarden handelen. Indien nodig, worden de prijzen aangepast in al onze afhaalpunten. Regionaal: De prijzen worden vergeleken met andere Belgische online boodschappendiensten met regionale afhaalpunten die volgens gelijkwaardige servicevoorwaarden handelen. Indien nodig, worden de prijzen aangepast in de omliggende afhaalpunten. Er kan bijgevolg een verschil zijn tussen de prijzen in de Colruyt-webshop en die in de fysieke Colruyt-winkel. De prijs in de webshop van *Bio-Planet* kan verschillen van die in een fysieke Bio-Planet-winkel, net zoals er verschillen kunnen optreden tussen de Bio-Planetwinkels onderling omwille van plaatselijke concurrenten. **Maaltijdboxen:** Ook voor maaltijdboxen hanteert Collect&Go de laagsteprijsstrategie. De box wordt vergeleken met die van concurrenten op het vlak van kwaliteit en portiegrootte.
- Afhalen:** Collect&Go doet al het mogelijke om de door de Xtra-klant gereserveerde artikelen tijdig te verzamelen in functie van de beschikbare stock. De artikelen van de reservatie blijven beschikbaar tot ten laatste 24 uur na het bij de reservatie overeengekomen afhaalmoment. Na controle in het afhaalpunt kan de Xtra-klant vrij beslissen of hij/zij de reservatie volledig aankoopt, gedeeltelijk of helemaal niet. Indien de gereserveerde goederen niet in voorraad zijn, biedt Collect&Go bij de afhaling, in de mate van het mogelijke, een alternatief aan dat de Xtra-klant op dat moment nog kan weigeren. De koopovereenkomst komt pas tot stand wanneer de Xtra-klant de artikelen afhaalt en

aan de kassa van het afhaalpunt betaalt. Omdat de Xtra-klant de artikelen reserveert en pas aankoopt nadat hij/zij ze kon bekijken in het afhaalpunt van de Verkopere, is er geen sprake van een verkoop op afstand en heeft de Xtra-klant bijgevolg geen herroepingsrecht. De Xtra-klant verklaart zich akkoord met de gegevens vermeld op het kassicket wanneer hij/zij de artikelen meeneemt. Collect&Go kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen van berderf of kwaliteitsvermindering of -afwijkingen van de koopwaar in geval van laattijdige afhaling. Reservaties die niet worden afgehaald, zonder tijdige kennisgeving, kunnen worden aangerekend en het voorwerp uitmaken van een aparte facturatie.

- Betalen:** Bij Collect&Go betaalt de Xtra-klant bij het afhalen van de gereserveerde boodschappen. Betalen kan in een afhaalpunt alleen elektronisch, mobiel of met de Xtra-betaalfunctie via de Xtra-kaart of Xtra-QR-code. Op vertoon van de Xtra-kaart of Xtra-QR-code in een app, geniet de Xtra-klant tevens de voordelen die daaraan verbonden zijn op het ogenblik van afhaling.
- Servicekost en waarborg:** Het te betalen bedrag omvat de verkoopprijs van de geleverde artikelen, vermeerderd met een servicekost. Deze servicekost wordt steeds duidelijk en transparant meegedeeld aan de klant voor hij/zij zijn reservatie afrondt. Daarnaast betaalt de Xtra-klant ook waarborg per plooiob. Deze waarborg betaalt de Xtra-klant op het ogenblik van afhaling en is niet verrekend in de geschatte totaalprijs van de reservatie. De waarborg krijgt de Xtra-klant terug bij teruggave van de plooiob.
- Weigering reservatie:** Reservaties kunnen geweigerd worden in de volgende, niet limitatief opgesomde, gevallen: ❶ wanneer vermoed wordt dat de reservatie geplaatst werd voor professionele doeleinden of commercieel gebruik. Bij Collect&Go kan geen gebruik gemaakt worden van de Colruyt Professional Plus-kaart vermits alleen consumenten aankopen kunnen verrichten bij Collect&Go. ❷ wanneer een vermoeden bestaat dat de Xtra-klant de intentie heeft om de artikelen zelf door te verkopen. Dit vermoeden kan worden afgeleid uit de vaststelling van een abnormale hoeveelheid gereserveerde artikelen. ❸ Wanneer een ernstig vermoeden bestaat van misbruik of kwade trouw door de Xtra-klant. ❹ Bij overmacht. ❺ In geval van herhaaldelijk niet afhalen van een reservatie. In dat geval behoudt Collect&Go zich eveneens het recht voor het Xtra-profiel van de Xtra-klant te blokkeren en/of andere maatregelen te nemen teneinde haar rechten te vrijwaren.
- Garantie. Wettelijke garantie:** Alle vorderingen voor gebreken aan overeenstemming dienen onmiddellijk te worden meegedeeld aan Collect&Go. Voor verse artikelen en diepvriesartikelen moeten klachten op het ogenblik van de afhaling worden geformuleerd. De Xtra-klant geniet de wettelijke garantie van twee jaar vanaf levering voor gebreken aan overstermting, waarbij deze garantietermijn aanvangt bij levering. Deze garantie omvat de herstelling of de vervanging van het gebrekkige goed. Indien evenwel zou blijken dat de herstelling of de vervanging niet mogelijk is, buiten verhouding zou zijn voor Collect&Go of ernstige overlast zou berokkenen aan de Xtra-klant, dan verbindt Collect&Go er zich toe om de Xtra-klant een passende prijsvermindering toe te staan of, bij ernstige niet-conformiteit, de koopovereenkomst te ontbinden en de gehele prijs terug te betalen, mits teruggave van het goed door de Xtra-klant. **Commerciële garantie:** Op sommige artikelen wordt een commerciële garantie verleend. De commerciële garantie laat de wettelijke garantie onverlet. De waarborgtermijn van de commerciële garantie vangt aan samen met de waarborgtermijn van de wettelijke garantie, tenzij anders is bepaald. Gedetailleerde informatie over de commerciële garantie is per artikel terug te vinden op de website van Collect&Go of te verkrijgen via de Klantendienst. **Uitsluitingen:** Niet-conformiteit ontstaat als een gevolg van een ongeluk, een verergering van de toestand door nalatigheid, een valpartij, het gebruik van het artikel in strijd met het doel en de bestemming waarvoor het werd ontworpen, het niet-naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, het doen van aanpassingen of wijzigingen aan het toestel, hardhandig gebruik, foutieve montage, slecht onderhoud of abnormaal, commercieel, beroepsmatig, foutief of oneigenlijk gebruik, zal niet kunnen worden gerededeerd aan de hand van de wettelijke of commerciële garantie. Garantie geldt evenmin voor normale slijtage. Garantie wordt evenmin verleend na tussenkomst door een niet door Collect&Go aangewezen derde. De Xtra-klant moet voor gebruik steeds zorgvuldig de gebruiksaanwijzing en/of montagehandleiding doornemen. **Fabrieksgarantie:** Naast de wettelijke garantie of de eventuele commerciële garantie van Collect&Go, geldt voor bepaalde artikelen eveneens een Fabrieksgarantie verleend door de producent en meegeleverd in de verpakking. Voor de uitoefening van deze garantie, dient de Xtra-klant aan de door de fabrikant gestelde voorwaarden te voldoen en zich rechtstreeks te wenden tot de producent.
- Website- en appgebruik:** De Xtra-klant is bekend met de beperkingen en de risico's van het gebruik van internet of enig ander medium waarmee Collect&Go zijn diensten nu en in de toekomst ter beschikking stelt. Ook is de Xtra-klant bekend met de risico's van het digitaal of elektronisch opslaan en overbrengen van informatie. De Xtra-klant aanvaardt dat Collect&Go niet aansprakelijk is voor enig schade door het gebruik van hun websites of het internet als gevolg van voormelde risico's. Collect&Go kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van websites of apps die via links op hun website beschikbaar zijn. Het loutere feit dat deze links beschikbaar zijn op de website/app van Collect&Go houdt op geen enkel moment enige goedkeuring, aanvaarding of erkenning in van die andere websites/apps. Bovendien is het de eigen verantwoordelijkheid van de Xtra-klant om te controleren of die websites/apps vrij zijn van virussen en andere programma's of zaken die schadelijk zouden kunnen zijn voor zijn apparaat.
- Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat in de Algemene Voorwaarden Xtra Collect&Go als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevange door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert. Het feit dat Collect&Go nalaat de strikte toepassing van één of meerdere van de bepalingen van deze voorwaarden te eisen, kan niet worden beschouwd als een stilzwijgende afstand van de rechten waarover zij beschikt en verhindert niet om later de strikte naleving ervan te eisen. Collect&Go behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende algemene voorwaarden aan te brengen. Geen enkele reservatie kan worden geplaatst dan na kennisname en aanvaarding door de Xtra-klant van onderhavige Algemene Voorwaarden.
- Vragen of klachten:** De Xtra-klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Klantendienst, kan hij/zij contact opnemen met de Ombudsman voor de Handel. Dat is een onafhankelijke, onpartijdige instantie, erkend door de FOD Economie, die een kosteloze verzoeningsdienst aanbiedt. Via www.ombudsmanvoordehandel.be kan de Xtra-klant een klachtenformulier downloaden. Dit formulier kan per e-mail naar info@ombudsmanvoordehandel.be of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuysselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd. Komt er alsnog geen verzoening, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van België en onderworpen worden aan het Belgische recht. Voor reservaties in het Groothertogdom Luxemburg (enkel voor de webwinkel van Etablissements Franz Colruyt nv), is het Luxemburgse recht van toepassing. Alleen de bevoegde rechtbanken gevestigd op het Luxemburgse grondgebied zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen. Woont de Xtra-klant niet in België, dan kan hij/zij eveneens in eerste instantie bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij/zij voor online aankopen ook bij het Europese Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>) terecht in zijn eigen taal.
- Privacy en bescherming van persoonsgegevens:** Het gebruik van de websites of app van Collect&Go, de reservatie, ophaling en betaling van een artikel, alsook het zich beroepen op de rechten en

diensten die voortvloeien uit voormelde Algemene Voorwaarden, vereisen de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Xtra-klant. De Xtra-klant verbindt zich ertoe de Klantendienst tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde Collect&Go toe te staan een correcte dienstverlening te bieden.

De bescherming van de persoonsgegevens van de Xtra-klant is uitermate belangrijk voor Collect&Go. Collect&Go maakt er dan ook een punt van om deze zo goed als mogelijk te beschermen en bij het gebruik van deze gegevens altijd de rechten van de Xtra-klant te waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke regels inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens.

Collect&Go kan aan de Xtra-klant direct marketing-berichten versturen via (elektronische) post teneinde aan de Xtra-klant diensten en artikelen voor te stellen en hem/haar op de hoogte te brengen van nieuws en acties binnen Collect&Go en de Deelnemende Merken Xtra (zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden Xtra).

De Xtra-klant heeft een recht van inzage, kopie, verbetering, schrapping, gegevensoverdracht en bezwaar (tegen bepaalde verwerkingen, zoals direct marketing) alsook het recht een beperking van de verwerking in bepaalde gevallen te verkrijgen.

Indien de Xtra-klant een klacht wenst neer te leggen kan hij/zij de functionaris voor gegevensbescherming bereiken op privacy@colruytgroup.com per telefoon via +32(0)2 363 54 00 en per post op Edingensesteenweg 196, 1500 Halle. Ten slotte heeft de Xtra-klant ook het recht om een klacht neer te leggen bij de toezichhoudende autoriteit voor gegevensbescherming, welke in België de Gegevensbeschermingsautoriteit is en in Luxemburg la Commission Nationale pour la Protection des données.

Collect&Go verwerkt de persoonsgegevens van de Xtra-klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Xtra. De Privacyverklaring is online te raadplegen, kan worden opgevraagd via de Klantendienst of is op verzoek te verkrijgen in een winkel van de Deelnemende Merken Xtra. Deze Privacyverklaring kan van tijd tot tijd aangepast worden.

In de Privacyverklaring Xtra kan de Xtra-klant meer informatie terugvinden over o.a. zijn rechten, welke gegevens er verzameld worden en hoe die gebruikt worden, alsook informatie betreffende de bewaartermijn en het delen van de persoonsgegevens van de Xtra-klant aan alle Deelnemende Merken Xtra en eventuele derden.