

# Algemene Voorwaarden XTRA voor particulieren

De Algemene Voorwaarden Xtra (hierna: "de Voorwaarden") regelen de relatie tussen de Xtra-klant als aanvrager of gebruiker van een Xtra-profiel en Colruyt Group. Bij de aanvraag en/of het gebruik van het Xtra-profiel, neemt de Xtra-klant kennis van deze Voorwaarden en aanvaardt de toepassing daarvan. De Voorwaarden zijn, met inbegrip van de definities, eveneens van toepassing op de functionaliteiten van het Xtra-profiel naast desgevallend bijkomende bijzondere voorwaarden die voor deze functionaliteiten zijn bepaald.

Indien de Xtra-klant niet (meer) akkoord gaat met de toepassing van één of meer van de bepalingen vermeld in deze Voorwaarden, is een verder gebruik van het Xtra-profiel en de functionaliteiten daarvan, onmogelijk.

## Definities en aard van het XTRA-profiel

### Colruyt Group

Etablissements Franz Colruyt nv met maatschappelijke zetel te B-1500 HALLE, Edingensesteenweg 196

BTW-BE-0400.378.485, RPR Brussel en alle met haar verbonden ondernemingen in de zin van artikel 11 van het Wetboek van Venootschappen.

### Deelnemende Merken XTRA

Tien winkels en webshops van Colruyt Group zowel in België als Luxemburg: Colruyt, OKay, Bio-Planet, Spar Colruyt Group, Collect&Go, DreamLand, Dreambaby, ColliShop, DATS 24 en Colruyt Group Academy.

### 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.

### XTRA-profiel

Het Xtra-profiel krijgt vorm en kan worden gebruikt of beheerd door middel van een identificatiemiddel zoals onder meer de Xtra-kaart, de Xtra-login en de Xtra-QR-code. Het zijn middelen die toelaten de Xtra-klant te identificeren en te koppelen aan zijn Xtra-profiel voor onder meer de verdere opbouw van het Xtra-profiel. Het Xtra-profiel wordt uitgegeven door Colruyt Group en vormt een exclusief, gepersonaliseerd en strikt persoonlijk profiel waaruit op regelmatige basis voordelen kunnen voortvloeien gebaseerd op (aankoop)gegevens die de Xtra-klant zelf heeft meegedeeld of door verrijking aan het profiel werden toegevoegd. Deze gegevens worden onder meer verzameld door het gebruik van de identificatiemiddelen van het Xtra-profiel bij Colruyt Group.

### XTRA-kaart

De Xtra-kaart is de originele, fysieke kaart die materieel uiting geeft aan het Xtra-profiel. De Xtra-kaart is een identificatiemiddel van het Xtra-profiel. Met de Xtra-kaart wordt eveneens de tijdelijke kaart bedoeld die de Xtra-klant ontvangt bij een schriftelijke aanvraag van een Xtra-profiel of online kan aanvragen bijvoorbeeld in afwachting van zijn nieuwe originele, fysieke kaart of ter vervanging van een defecte originele Xtra-kaart.

### XTRA-QR-code

De Xtra-QR-code is de code die zich bevindt op de voorzijde van de Xtra-kaart en ook geïntegreerd kan worden in een app waarvan het gebruik al dan niet exclusief afhankelijk is gemaakt van het hebben van een Xtra-profiel. Ook de Xtra-QR-code vormt een identificatiemiddel van het Xtra-profiel.

### XTRA-login

Onder Xtra-login wordt begrepen een account, bestaande uit een gebruikersnaam en een wachtwoord waarmee de Xtra-klant zich online kenbaar kan maken. De Xtra-login is een identificatiemiddel van het Xtra-profiel.

### Functionaliteiten van het XTRA-profiel

Aan (een identificatiemiddel van) een geactiveerd Xtra-profiel kan een functionaliteit worden verbonden. Het staat de Xtra-klant volledig vrij deze functionaliteit aan te vragen en te gebruiken mits kennisname en aanvaarding van de eventuele bijkomende voorwaarden die aan de aanvraag en het gebruik van deze functionaliteit zijn verbonden. Voorbeelden van functionaliteiten zijn onder meer de betaalfunctie en de mogelijkheid gebruik te maken van apps uitgegeven door Colruyt Group.

### Klantendienst

De Klantendienst van Colruyt Group is bereikbaar op + 32 (0)2 363 54 00 of per e-mail via [info@mijnxtra.be](mailto:info@mijnxtra.be) of per post op Edingensesteenweg 196, 1500 HALLE.

## Algemene Voorwaarden XTRA

- Doel van deze voorwaarden:** Met deze Voorwaarden wordt beoogd de Xtra-klant de essentiële informatie mee te delen over de rechten en verplichtingen die gekoppeld zijn aan de aanvraag en het gebruik van een Xtra-profiel. Dit zowel door de Xtra-klant als door een eventuele derde aan wie de Xtra-klant het gebruik van zijn Xtra-profiel heeft toegestaan.
- Voordelen:** Via het gebruik van één van de identificatiemiddelen van het Xtra-profiel genieten Xtra-Klanten automatisch en onmiddellijk alle specifieke voordelen gekoppeld aan het gebruik van het Xtra-profiel bij de Deelnemende Merken Xtra. De Deelnemende Merken Xtra bepalen als enige welke voordelen zij aan het Xtra-profiel koppelen alsook de voorwaarden waaraan moet worden voldaan om die voordelen te genieten, met inbegrip van aard, omvang, duur, deelnemende verkooppunten, doelgroep, enz. De voordelen die voortvloeien uit het gebruik van het Xtra-profiel zijn niet cumuleerbaar met andere voordelen, niet overdraagbaar, niet in te ruilen of te wisselen tegen contanten en zijn nooit met terugwerkende kracht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- Aanvraag van het XTRA-profiel:** De aanvraag van het Xtra-profiel is geheel kosteloos. Door de aanvraag van een Xtra-login of Xtra-kaart vindt een aanvraag/creatie van een Xtra-profiel plaats. Deze aanvraag geschiedt voor de Xtra-login online. De aanvraag van een Xtra-kaart kan zowel schriftelijk via het papieren aanvraagformulier als online. Colruyt Group beslist als enige over de toekenning van de aanvraag zonder enige verantwoording verschuldigd te zijn. Er wordt slechts één Xtra-profiel (en bijgevolg ook de identificatiemiddelen die daarbij horen) per persoon toegekend. Het Xtra-profiel met haar identificatiemiddelen blijft te allen tijde eigendom van Colruyt Group. De overeenkomst tussen Colruyt Group en de Xtra-klant die tot stand komt via een correcte en aanvaarde registratie, online of op papier, is van onbepaalde duur.
- Gebruik van het XTRA-profiel:** Het Xtra-profiel kan niet gebruikt worden bij aankopen of reservaties die worden verricht in het kader van handels- en/of beroepsdoeleinden of waarvan redelijkerwijze mag worden aangenomen dat zij met die doeleinden worden gesteld. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de aankoop of reservatie van producten waarin de Xtra-klant handel drijft of die normaal bestemd zijn voor de uitoefening van zijn economische activiteit. De Xtra-klant blijft als enige verantwoordelijk voor het correcte gebruik van zijn Xtra-profiel. Hij zal Colruyt Group integraal vrijwaren voor alle schade en kosten die voortvloeien uit het geven van verkeerde of onvolledige gegevens bij de aanvraag of het beheer van het Xtra-profiel, of een verkeerd gebruik van het Xtra-profiel.
- Stopzetting van het XTRA-profiel door de XTRA-klant:** De Xtra-klant heeft het recht te allen tijde kosteloos en zonder enige motivering zijn Xtra-profiel te verwijderen. Dit kan door schriftelijke kennisgeving aan de

Klantendienst. Als datum van stopzetting geldt in dat geval de datum van ontvangst van de kennisgeving door Colruyt Group. Het stopzetten van het Xtra-profiel impliceert dat er niet langer gebruik kan worden gemaakt van (de identificatiemiddelen van) het Xtra-profiel op basis waarvan de Xtra-klant de voordelen of functionaliteiten die aan het Xtra-profiel zijn gekoppeld, genoot of benutte.

- Verlies, diefstal of misbruik:** Elk verlies, elke diefstal of elk vermoeden van misbruik van (een identificatiemiddel van) het Xtra-profiel dient onmiddellijk door de Xtra-klant te worden gemeld aan Colruyt Group via de Klantendienst. Colruyt Group kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van een identificatiemiddel van het Xtra-profiel zoals bv. de Xtra-kaart, noch voor enige schade die voortvloeit uit het gebruik of misbruik van het Xtra-profiel al dan niet via het gebruik van de identificatiemiddelen. Colruyt Group kan evenmin verantwoordelijk worden gesteld voor het feit dat de Xtra-klant als gevolg van verlies, diefstal, blokkering of soortgelijke situaties, geen of slechts gedeeltelijk een bepaald voordeel kan genieten.
- Stopzetting van het XTRA-profiel door Colruyt Group:** Colruyt Group heeft te allen tijde het recht om de werking van een Xtra-profiel stop te zetten zonder voorafgaande kennisgeving aan de Xtra-klant. Dit is het onder meer het geval wanneer sprake is van (een vermoeden van) misbruik, frauduleus handelen of ander ongeoorloofd gebruik van het betreffende Xtra-profiel. Colruyt Group heeft in dat geval ook het recht verstrekte voordelen terug te vorderen, onverminderd elk ander recht waarover zij zou beschikken op basis van deze Voorwaarden of de wet. Blokkering door Colruyt Group van een identificatiemiddel van het Xtra-profiel is eveneens mogelijk zonder voorafgaande kennisgeving aan de Xtra-klant wanneer het nuttig wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of voor de vrijwaring van de financiële belangen van Colruyt Group, bijvoorbeeld indien de Xtra-kaart in een verkooppunt wordt achtergelaten; in geval van verlies of diefstal; of indien er gedurende twee jaar geen activiteiten meer worden verricht door middel van dat identificatiemiddel. De stopzetting van het Xtra-profiel door Colruyt Group kan in geen geval aanleiding geven tot een recht op schadevergoeding ten voordele van de Xtra-klant.
- Vervanging identificatiemiddelen:** Colruyt Group kan te allen tijde bij gemotiveerd verzoek van de Xtra-klant de Xtra-kaart vervangen (bv. defecte, beschadigde kaart) door een nieuwe Xtra-kaart met toekenning van een nieuwe QR-code of toestaan dat er een nieuwe Xtra-login wordt gecreëerd ter vervanging van de voorgaande.
- Geldigheid en wijziging van de Voorwaarden:** Indien een bepaling uit de Voorwaarden nietig, ongeldig, niet afdwingbaar of onwettig wordt bevonden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De leemte die ontstaat in de Voorwaarden als gevolg van de nietige, ongeldige, niet afdwingbare of onwettige bepaling zal conform de geldende wetgeving worden opgevangen door de toepassing van een geldige bepaling die de oorspronkelijke economische opzet van de Voorwaarden het dichtst benadert. Het feit dat Colruyt Group 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 beschikken en verhindert niet om later de strikte naleving ervan te eisen. Colruyt Group behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen in voorliggende algemene voorwaarden aan te brengen. Daaronder zijn eveneens begrepen de creatie van bijkomende of andere voorwaarden gekoppeld aan de identificatiemiddelen van het Xtra-profiel. In geval van wijzigingen zal Colruyt Group de Xtra-klant hierover informeren. Wanneer de Xtra-klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft hij het recht om kosteloos en met onmiddellijke ingang zijn Xtra-profiel stop te zetten volgens de voorwaarden bepaald in punt 5 van deze Voorwaarden. De Xtra-klant wordt er eveneens over geïnformeerd dat het verder gebruik van zijn Xtra-profiel (aan de hand van één van de identificatiemiddelen) de uiting van de kennisname en aanvaarding van de wijzigingen in deze Voorwaarden inhoudt.
- Vragen of klachten:** De Xtra-klant kan voor vragen of klachten in eerste instantie altijd bij de Klantendienst terecht per telefoon op + 32 (0)2 363 54 00 of per e-mail via [info@mijnxtra.be](mailto:info@mijnxtra.be). Wanneer de Xtra-klant niet tevreden is over de voorgestelde oplossing van de Klantendienst, kan hij 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](http://www.ombudsmanvoordehandel.be) kan de Xtra-klant een klachtenformulier downloaden. Dit formulier kan per e-mail naar [info@ombudsmanvoordehandel.be](mailto:info@ombudsmanvoordehandel.be) of per post naar Ombudsman voor de Handel, Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8, 1160 BRUSSEL worden teruggestuurd. Komt er alsnog geen verzoening, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken. Woonde de Xtra-klant niet in België, dan kan hij eveneens in eerste instantie bij de Klantendienst terecht. Wanneer de Xtra-klant daar geen oplossing voor het conflict bereikt, kan hij 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 het Xtra-profiel (via één van de identificatiemiddelen) vereist de inzameling en verwerking van de persoonsgegevens van de Xtra-klant. De Xtra-klant verbindt zich ertoe Colruyt Group tijdig op de hoogte te brengen van elke wijziging met betrekking tot zijn gebruikelijke e-mailadres, identificatie- en adresgegevens teneinde Colruyt Group toe te staan een correcte dienstverlening te bieden. Deze dienstverlening houdt onder meer de correcte registratie van de Xtra-profiel-aanvraag in alsook het verlenen van de voordelen zoals omschreven in punt 2 van deze Voorwaarden. De persoonsgegevens van de Xtra-klant zijn uitermate belangrijk voor Colruyt Group. De groep 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. De Deelnemende Merken Xtra verwerken de persoonsgegevens van de Xtra-klant voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in de Privacyverklaring Xtra. De Privacyverklaring Xtra kan opgevraagd worden in de winkel, via de Klantendienst of online via [www.colruytgroup.com/wps/portal/cg/nl/h/legal/](http://www.colruytgroup.com/wps/portal/cg/nl/h/legal/). Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd aangepast worden. In de Privacyverklaring Xtra kan de Xtra-klant ook terugvinden welke gegevens de Deelnemende Merken Xtra verzamelen en hoe die gebruikt worden, alsook informatie betreffende de bewaartermijn, profilering, geautomatiseerde besluitvorming en doorgifte van de persoonsgegevens van de Xtra-klant aan alle Deelnemende Merken Xtra en derden. De Xtra-klant heeft een recht van inzage, kopie, verbetering, schrapping, gegevensoverdraagbaarheid en bezwaar (tegen bepaalde verwerkingen, zoals direct marketing) alsook het recht een beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen. Meer informatie betreffende deze rechten en de uitoefening ervan kan in de Privacyverklaring Xtra teruggevonden worden. 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. De Deelnemende Merken Xtra kunnen de gegevens van de Xtra-klant ook gebruiken om aan de Xtra-klant direct marketing-berichten te versturen via (elektronische) post in overeenstemming met de geldende wetgeving teneinde aan de Xtra-klant diensten en producten voor te stellen en hem op de hoogte te brengen van nieuws en acties binnen Colruyt Group. De Xtra-klant kan zich te allen tijde tegen deze verwerking verzetten conform de instructies in de relevante elektronische berichten of zoals uiteengezet in de Privacyverklaring Xtra.