Déclaration de confidentialité Xtra

Sommaire

1. **Généralités**
   - 1.1 Responsable du traitement des données
2. **Nature et utilisation des données à caractère personnel**
   - 2.1 Données générales relatives à Xtra
   - 2.2 Données spécifiques par le biais de l'app Xtra ou du site web Xtra
   - 2.3 Données d'identification par le biais de l'utilisation des apps ou des sites web
   - 2.4 Autres données
3. **Finalité du traitement des données**
   - 3.1 Proposition de services
   - 3.2 Prévention d'abus et de fraude
   - 3.3 Amélioration et personnalisation des services
   - 3.4 Envoi de communications à votre attention
   - 3.5 Données par le biais de cookies
4. **Accès à vos données à caractère personnel**
5. **Conservation de vos données à caractère personnel**
6. **Durée de conservation de vos données à caractère personnel**
7. **Sécurisation de vos données à caractère personnel**
8. **Concours avec Xtra**
9. **Vos droits en tant que client**
10. **Données de contact**
11. **Modifications de la présente Déclaration de confidentialité**
12. **Déclaration de confidentialité Fonction de paiement Xtra**

1. Généralités

La présente Déclaration de confidentialité explique comment Xtra recueille, stocke et utilise vos données à caractère personnel.

Nous accordons beaucoup d'importance à vos données à caractère personnel. Nous mettons donc un point d'honneur à les protéger. L'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi.

Xtra rend les achats auprès de ses partenaires Xtra simples. Xtra aide le client au quotidien avant, pendant et après le processus d'achat auprès de ses partenaires, non seulement grâce à des fonctionnalités pratiques, mais grâce aussi au regroupement en un seul endroit des réductions et avantages des partenaires Xtra.

Pour ce faire, nous recueillons des données à caractère personnel par le biais du compte et du profil Xtra. Nous les collectons par le biais du compte et du profil que vous créez, du code QR sur votre carte Xtra, du code QR dans l'app Xtra et des données à caractère personnel laissées dans nos magasins ou lors de nos différents contacts (par voie numérique).

Afin de pouvoir vous aider avant, pendant et après les achats, Xtra a également mis au point une app, que vous pouvez utiliser avec votre compte Xtra, mais aussi sans vous connecter.

1.1 Qui est le responsable du traitement des données ?

Les enseignes et webshops suivants sont conjointement responsables des données que nous collectons sous Xtra (appelés succinctement ci-après : **« les partenaires Xtra », « partenaires », « nous » ou « notre »**). Il s'agit des partenaires avec lesquels Xtra a établi des accords relatifs à la reconnaissance du compte Xtra d'un client Xtra et la mesure dans laquelle les données du profil Xtra sont susceptibles d'être consultées ou utilisées dans le cadre de leurs propres services :

- **Bio-Planet SA**, dont le siège social est établi Victor Demesmaekerstraat 167, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0472.405.143, RPM Bruxelles ;
- **Buurtwinkels Okay SA**, dont le siège social est établi Victor Demesmaekerstraat 167, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0464.994.145, RPM Bruxelles ;
- **Collect&Go**, une entité de **Colruyt Food Retail SA**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0716.663.615, RPM Bruxelles ;
- **Colruyt Group Academy**, qui fait partie de **Colruyt Group SA**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **Colruyt Meilleurs Prix**, une entité de **Colruyt Food Retail SA**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0716.663.615, RPM Bruxelles ;
- **Colruyt Luxembourg SA,** dont le siège social est établi Rue F.W. Raiffeissen 5, 2411 Luxembourg, inscrite sous le numéro d'entreprise B124292 Grand-Duché de Luxembourg ;
- **CoMarché Humbeek**, une entité de **Colruyt Group SA**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **CoMarché SA**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0795.538.570 RPR Bruxelles ;
- **DATS 24 SA,** dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0893.096.618, RPM Bruxelles ;
- **Spar Colruyt Group**, qui fait partie de **Retail Partners Colruyt Group SA**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0413.970.957 RPM Bruxelles ;
- **Xtra,** qui fait partie de la **SA Colruyt Group**, dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **Samhati nv** dont le siège social est établi Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 0760.300.846, RPM Bruxelles.

Les entreprises énumérées ci-dessus peuvent utiliser vos données à caractère personnel pour les finalités décrites dans la présente Déclaration de confidentialité.

En outre, Xtra conclut également des accords avec des partenaires externes (par exemple Dreamland nv) concernant certains services. Nous pouvons passer des accords avec ces partenaires externes concernant vos données à caractère personnel et nous pouvons également recevoir des données de leur part. Ces partenaires ne sont pas considérés comme des responsables du traitement conjoints avec Xtra, mais comme des responsables du traitement distincts.

2. Quelles données à caractère personnel collectons-nous et utilisons-nous ?

Nous collectons les données que vous nous transmettez, comme les données d'achat au sein de nos différents magasins, les données enregistrées lorsque vous surfez sur nos sites web, webshops et apps, les données de paiement Xtra, etc. Sur la base de ces données, nous procédons à une analyse de vos préférences et intérêts personnels. Nous utilisons ces données afin de personnaliser notre marketing, nos offres, nos promotions et nos services. Lorsque nous utilisons des données sensibles telles que des informations relatives à votre santé, nous demandons toujours votre autorisation. Toutes ces données constituent, ensemble, votre profil de client Xtra.

2.1 Données générales relatives à la carte Xtra

Vous trouverez ci-dessous les données que nous traitons de toute personne possédant une app ou carte Xtra, un compte Xtra, un code QR Xtra ou en ayant fait la demande. Ces traitements sont inhérents à l'utilisation d'une carte Xtra et nous vous demandons, lors du processus d'inscription à votre profil Xtra :

- **Données personnelles** : nom, prénom, sexe, date de naissance, etc.
- **Coordonnées :** numéro de téléphone, numéro de GSM, adresse e-mail, adresse, etc.
- **Données d'achat des partenaires :** chaque fois que vous faites vos courses dans l'un de nos magasins physiques, webshops ou stations DATS 24, nous traitons vos achats et les services auxquels vous recourez.
- **Données d'achat via des partenaires externes** : lorsque vous utilisez votre compte Xtra chez l'un de nos partenaires externes, nous pouvons recevoir de leur part des données d'achat que nous pouvons ensuite utiliser pour personnaliser nos messages marketing.
- **Données génériques achetées** : nous pouvons enrichir votre profil de données génériques que nous achetons auprès de tiers. Il s'agit de données géographiques générales qui nous procurent une image générale de vous.

2.2 Données spécifiques recueillies par le biais de Xtra

En plus des données décrites au point 2.1, nous traitons les données ci-dessous uniquement lorsque vous utilisez l'app Xtra ou le site web Xtra. Vous utilisez l'app Xtra en tant que Client (sans avoir de compte Xtra) ? Nous ne traitons pas les données mentionnées au point 2.1.

Nous traitons les données suivantes, uniquement lorsque vous utilisez les fonctionnalités spécifiques de l'app Xtra ou du site web Xtra :

- **Données de localisation via l'app :** par exemple, lorsque vous utilisez la possibilité du *plein mobile et recharger* ou le moteur de recherche de magasin de l'app. L'utilisation de données de localisation n'est autorisée que moyennant votre autorisation.
- **Informations sur les allergènes, préférences alimentaires et mode de vie :** dans votre profil Xtra, vous pouvez indiquer des informations relatives aux allergènes, à vos préférences alimentaires et à votre mode de vie. Nous traitons ces données uniquement si vous nous les avez transmises et nous avez donné votre autorisation à l'égard de leur traitement. Nous utilisons ces informations uniquement aux fins pour lesquelles vous avez donné votre accord. En outre, nous vous demandons vos préférences alimentaires et vos informations relatives aux allergènes lorsque vous participez à des tests de goût et d'utilisation.
- **Données transmises par vos soins :** il s'agit des listes, tickets de caisse et garanties que vous saisissez dans votre app Xtra, dans l'environnement Colruyt de l'app ou dans la mini app Collect&Go Xtra.
- **Informations dérivées des données que vous nous transmettez :** sur la base de vos données d'achat avec Xtra, nous pouvons déduire certaines de vos préférences personnelles. Par exemple, nous pouvons déterminer votre situation familiale personnelle et votre situation de logement en raison du volume, de la fréquence et de la nature de vos achats.
- **Données provenant de la fonction de paiement :** nous avons besoin de votre numéro de compte et d'un mandat SEPA afin de pouvoir prélever l'argent dû sur votre compte. Nous enregistrons l'utilisation que vous faites de cette fonction et le déroulement des paiements à des fins de détection d'abus et de fraude. Vous trouverez davantage d'informations sur la fonction de paiement au chapitre 8.

2.3 Données d'identification électroniques à partir de l'utilisation des apps ou sites web

Lorsque vous naviguez sur notre site web ou notre app, nous traitons plusieurs données techniques. Il s'agit notamment de votre adresse IP, votre adresse MAC (Media Access Control), du navigateur utilisé, des informations relatives à votre appareil (telles que l'ID de votre appareil), du site web externe qui vous a renvoyé chez nous et des informations dérivées des cookies.

Par ailleurs, nous conservons, pour chaque utilisateur, le comportement de visite du site web ou l'utilisation faite de l'app. Nous savons ainsi quand nos apps sont installées ou nos sites sont visités, comment une page web est consultée, où les visiteurs cliquent précisément, où ils quittent notre site… Ces analyses nous permettent d'améliorer la convivialité de notre site web ou notre app, d'adapter davantage nos services et de personnaliser l'app Xtra.

Nous recueillons ces informations grâce aux cookies. Les cookies nous permettent d'acquérir ces connaissances au fil des visites de notre site web. Vous trouverez davantage d'informations sur les cookies et la manière dont nous en tirons parti dans notre politique en matière de cookies sur monxtra.be/xtra/fr/cookies.

Lorsque vous naviguez sur le site web ou l'app de nos partenaires et êtes connecté avec votre profil Xtra, nous traitons également plusieurs données techniques. Les cookies utilisés sur ce site web ou cette app et leurs finalités figurent dans la politique en matière de cookies de nos partenaires. Elle peut toujours être consultée dans le bas des sites web concernés.

Nous ajoutons également les données que nous recueillons par ces biais aux données dont nous disposons déjà vous concernant. En d'autres termes, votre comportement de surf et de clics est ajouté à votre profil client.

2.4 Autres données

Nous conservons également certaines données après un appel de votre part à notre service Clientèle. Il est question de vos données personnelles et de contact, de la date et de l'heure de l'appel, des notes prises par les collaborateurs du service Clientèle durant la conversation, des e-mails envoyés à notre service Clientèle ainsi que des données que vous nous communiquez durant la conversation ou dans les e-mails.

Lorsque vous utilisez le chatbot dans l'application Xtra, nous enregistrons également quand et par qui il est utilisé, ainsi que les questions posées. Cela nous permet de formuler une réponse adaptée, d'analyser ces réponses et d'améliorer les réponses fournies à l'avenir. Cela peut également inclure des informations sensibles que vous nous communiquez au cours de cette conversation.

3. Pourquoi et sur quelle base collectons-nous vos données personnelles ?

Nous avons besoin de vos données pour pouvoir vous proposer nos services : avantages personnalisés, livraisons, etc. Nous appliquons des règles internes (de communication) strictes en la matière et utilisons vos données pour améliorer et personnaliser nos services.

Pour ce qui est du traitement de vos données à caractère personnel, nous nous basons sur les fondements juridiques suivants :

- Exécution d'un contrat : nous avons besoin de ces données pour pouvoir fournir nos services.
- Obligation légale : nous sommes tenus de traiter et de conserver certaines données afin de satisfaire à d'autres législations en vigueur.
- Intérêt légitime : ces données font l'objet d'un traitement afin de veiller aux intérêts de Xtra et de ses partenaires. Nos intérêts sont toujours mis en balance avec les vôtres ainsi qu'avec vos droits et libertés.
- Autorisation : nous avons obtenu votre autorisation explicite pour traiter ces données. Vous avez le droit de retirer à tout moment les autorisations données. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter en utilisant les informations de contact au bas de la présente Déclaration de confidentialité au chapitre 11.

3.1 Proposition de services

Nous avons besoin de vos données personnelles, de contact et d'achat afin de pouvoir respecter nos engagements envers vous. Ainsi, nous pouvons notamment envoyer votre carte Xtra et vos avantages personnels offerts par nos partenaires à la bonne adresse, attribuer une promotion ou un avantage ou clôturer votre inscription à des ateliers ou événements. Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez les conditions générales de votre profil Xtra et des autres services auxquels vous avez souscrit.

Nous n'utilisons vos données de localisation dans l'app que pour mener à bien le service spécifique. Nous vous demanderons toujours votre autorisation pour traiter vos données de localisation et vous expliquerons pourquoi nous avons besoin de ces données.

Enfin, nous traitons les données que vous saisissez vous-même uniquement parce que vous avez activé certaines fonctionnalités dans votre profil Xtra.

3.2 Prévention d'abus et de fraude

Les informations de votre profil sont également importantes pour nous permettre de prévenir toute fraude ou tout abus, sur la base de nos intérêts légitimes.

Parfois, nous sommes également tenus légalement de conserver une partie des données de votre profil, notamment à des fins fiscales, dans le cadre d'obligations de garantie ou de litiges éventuels.

Lorsque vous achetez certains produits/certaines quantités de produits dans nos magasins, nous établissons une facture. Afin de lutter contre les fraudes éventuelles des commerçants qui achètent des produits pour les revendre sans facture, l'émission de factures par les vendeurs a été largement encadrée dans la législation. Comme la loi nous tient responsables pour des factures manquantes, nous avons établi des règles internes strictes concernant l'établissement des factures, y compris lorsqu'elles sont destinées à des particuliers. Nous utilisons les données de votre profil Xtra pour établir ces factures.

3.3 Amélioration et personnalisation des services

Nous n'avons de cesse d'améliorer le service proposé. À cette fin, nous élaborons un profil client vous concernant sur la base de vos données d'achat, de vos données de paiement, de votre utilisation du site web et de l'app (si vous avez donné votre autorisation à travers la bannière de cookies), des données que vous nous fournissez vous-même et des données génériques que nous acquérons en externe pour enrichir votre profil client.
Ce profil nous permet de vous placer dans un groupe et d'analyser vos préférences et centres d'intérêt personnels.

De cette manière, nous pouvons personnaliser davantage nos services en fournissant des services personnalisés sur l'app Xtra, le site web Xtra et les sites web des partenaires Xtra, sous la forme de résultats de recherche, de recettes ou d'offres personnalisés. Nous sollicitons votre autorisation à cet effet en vous demandant de choisir un profil de données.

Nous utilisons les informations relatives aux allergènes et préférences alimentaires transmises lors de tests de goût et d'utilisation afin de vous envoyer des invitations adaptées. Ce traitement nécessite également votre autorisation.

Afin d'améliorer constamment nos services, nous analysons également votre utilisation de l'application Xtra et de ses différentes fonctionnalités. Pour pouvoir mieux faire correspondre nos services aux besoins des clients Xtra, nous sommes aussi susceptibles de vous inviter à participer à des études de marché ou des enquêtes (de satisfaction).

3.4 Envoi de communications à votre attention

Chaque fois que nous voulons vous informer, nous utilisons vos données personnelles, de contact et d'achat ainsi que des informations sur votre situation spécifique et les conclusions que nous en avons dégagées, bref votre profil client.

3.4.1 Marketing direct personnalisé

Nous utilisons notamment vos données pour vous envoyer des newsletters adéquates, personnaliser vos promotions et avantages ou vous avertir d'une fermeture temporaire d'un magasin.

Pour l'élaboration de ces communications, nous utilisons votre profil client.

Le marketing direct que nous pouvons vous envoyer dépend du profil de données que vous avez choisi:

- Minimal

Xtra et ses partenaires peuvent vous envoyer du marketing direct concernant leur propre offre sur l'app Xtra, par mail, par courrier postal et sur nos propres sites web. De cette manière, ils peuvent vous communiquer des promotions ou des informations pertinentes pour vous dans leur magasin.

- Basic

Par ailleurs, les partenaires Xtra dont vous êtes déjà client peuvent vous envoyer du marketing direct concernant l'offre d'autres partenaires Xtra. De cette manière, nous pouvons vous communiquer des promotions et informations potentiellement intéressantes auprès d'autres partenaires Xtra.
Xtra et ses partenaires peuvent **partager vos données de contact avec des parties externes**, telles que des agences médiatiques ou des médias sociaux, afin que vous puissiez également voir des promotions pertinentes sur d'autres canaux (comme des sites web ou médias sociaux).
Xtra et ses partenaires peuvent vous montrer des bannières personnalisées sur leurs sites web sur la base de votre profil client, même si vous n'êtes pas connecté avec votre profil Xtra. Des cookies, qui vous reconnaissent comme étant le même client, sont utilisés dans ce cadre.

- Connected

Xtra et ses partenaires peuvent également vous envoyer du marketing direct concernant d'autres marques sur leurs propres canaux. Il s'agit de marques avec lesquelles nous avons une convention, par exemple des fournisseurs, des banques... Ces marques n'ont en aucun cas accès à vos données personnelles.

- Advanced

Les partenaires de Xtra dont vous n'êtes pas encore client peuvent également vous transmettre directement des communications sur leur propre offre si vous choisissez cette option. Dans ce cas, vous recevez des communications de partenaires Xtra que vous ne connaissez pas encore.

Vous pouvez également gérer facilement vous-même les partenaires qui peuvent vous envoyer du marketing direct via votre profil Xtra > Gérer le profil > Newsletters et dépliants. Vous y paramétrez les partenaires dont et à propos de qui vous souhaitez recevoir du marketing direct.
Ces traitements se font toujours sur la base de votre autorisation, que vous donnez en sélectionnant l'un des quatre profils de données dans votre profil Xtra, comme indiqué ci-avant.

Vous pouvez simplement revenir sur votre autorisation pour toutes les formes de marketing direct, ou certaines d'entre elles, en choisissant un autre profil de données. La marche à suivre figure au chapitre 10.

3.4.2 Communication par e-mail

Outre l'envoi de marketing direct, nous vous transmettons des informations essentielles sur votre profil Xtra ou des nouvelles générales relatives à Colruyt Group. Nous vous envoyons ces e-mails sur la base de notre contrat auquel vous ne pouvez pas vous désabonner. Il s'agit, par exemple, de communications importantes relatives à la sécurisation de votre profil ou d'e-mails comprenant votre ticket de caisse numérique.

Afin d'améliorer nos services, nous sommes également susceptibles de vous inviter à participer à des enquêtes ou des études de marché. Pour savoir comment vous désinscrire, rendez-vous au chapitre 9.

Enfin, nous sommes susceptibles de vous contacter en cas de rappel d'un certain produit. Ce que nous faisons pour satisfaire à nos obligations légales en matière de sécurité alimentaire.

3.4.3 Communication par SMS

L'envoi de SMS est à chaque fois lié à un service spécifique. Vous saurez toujours quand vous recevrez un SMS de la part des partenaires Xtra : cette information est communiquée lors de l'utilisation du service spécifique.

3.4.4 Communication au travers de l'app Xtra

Nous pouvons aussi vous contacter via l'app Xtra. Ce qui peut se faire par l'Inbox de l'app ou – si vous l'autorisez – par des messages push. La communication via l'app est paramétrable dans votre app.

3.5 Le compte Xtra en guise de moyen d'identification en ligne

Vous pouvez également utiliser votre compte Xtra pour vous connecter au site web d'un certain nombre de partenaires externes. Si vous choisissez d'utiliser votre compte Xtra auprès de ces partenaires, certaines de vos données sont partagées avec lui. Vous êtes toujours informé des données dont il s'agit exactement lorsque vous cliquez sur le bouton Xtra. Ce partenaire peut ensuite utiliser vos données à ses propres fins, conformément à sa propre Déclaration de confidentialité.

3.6 Données par le biais de cookies

Si vous êtes connecté avec votre profil Xtra lorsque vous visitez notre site web et notre app Xtra, nous sommes susceptibles de conserver des informations relatives à votre comportement de navigation. Nous ne conservons ces informations que si vous nous avez donné votre autorisation à cet égard. Vous avez la possibilité d'ajuster cette autorisation pour chaque site web et de la retirer. Dans l'app aussi, vous pouvez adapter ces paramètres à tout moment. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans notre politique en matière de cookies. https://monxtra.be/xtra/fr/cookies.
Sur les sites web des partenaires, vous pouvez facilement retirer votre consentement via les paramètres de cookies de chaque site web.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel ?

Xtra ne vendra pas vos données. Les partenaires Xtra peuvent faire appel à des tiers pour pouvoir effectuer leurs services (des livraisons par exemple). Ces tiers respectent à tout moment les conditions de la présente Déclaration de confidentialité.

Un **partenaire Xtra** a accès aux données de votre profil Xtra et à d'autres données que vous partagez dans le cadre des services de ce partenaire. Il peut utiliser ces données, comme susmentionné.

Lorsqu'un partenaire sort du cadre Xtra, nous pouvons lui transmettre vos données personnelles si vous étiez client chez ce partenaire. Nous évaluons toujours au cas par cas quelles données nous lui transmettrons. Il peut ensuite utiliser vos données personnelles à ses propres fins.

Un certain nombre de **partenaires externes d'Xtra** ont accès à vos identifiants de connexion et à certaines informations de Données personnelles et Coordonnées, quand vous utilisez votre compte Xtra comme moyen d'identification en ligne. Xtra ne transmet aucune autre donnée à caractère personnel à ces partenaires. Vous pouvez déterminer vous-même à quel partenaire Xtra est autorisé à transmettre des données et quelles sont exactement ces données dans votre profil Xtra. Pour ce faire, rendez-vous dans Profil > Vie privé et droits > Autorisations > Vos données partagées. Ces partenaires externes peuvent utiliser ces données conformément à leur propre déclaration de confidentialité.

Lorseque vous utilisez Xtra dans les magasins physiques de ces partenaires externes, nous leur transmettons vos Données personnelles et Coordonnées. Ils peuvent utiliser ces données conformément à leur propre déclaration de confidentialité.

Au sein de Colruyt Group SA, seules les personnes ayant besoin de vos données à caractère personnel dans l'exercice de leurs tâches y auront accès.

Par exemple, vous avez une réclamation à propos des services dans un magasin en particulier ? Notre service Clientèle peut alors transmettre vos données au responsable du magasin concerné afin qu'il puisse vous contacter et vous apporter son aide.

Si vous faites un don à la Colruyt Group Foundation, les collaborateurs concernés auront également accès à vos données Xtra et pourront vous envoyer des communications.
Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., qui fait partie de Colruyt Group, peuvent aussi accéder à vos données en tant que prestataires de services internes.

Des **parties externes** peuvent également avoir accès à vos données. Elles veillent avec nous à ce que nous puissions réaliser notre prestation de services.
Par exemple, les partenaires de Xtra peuvent réaliser des études de marché. Ce faisant, ils peuvent faire appel à des bureaux d'étude de marché externes et sont susceptibles de transmettre un nombre limité de données provenant de votre profil Xtra à ces partenaires.

Xtra et ses partenaires feront également appel à des agences de médias pour vous montrer les publicités les plus pertinentes sur les canaux externes, y compris les médias sociaux. Avec votre consentement, nous pouvons transmettre vos coordonnées à ces agences médias à cette fin. Nous pouvons également transmettre nous-mêmes des données limitées à certains canaux de médias sociaux par le biais de cookies. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre politique en matière de cookies.
Les partenaires de Xtra peuvent également partager vos données de contact avec des canaux de médias sociaux pour vous montrer leurs publicités les plus pertinentes sur les canaux de médias sociaux de notre choix. Les canaux de médias sociaux peuvent utiliser ces informations pour montrer les mêmes publicités aux profils similaires au vôtre. Nous ne le faisons que moyennant votre autorisation.

Lorsque vous rencontrez un problème avec une réservation que vous effectuez sur l'un de nos webshops ou lorsqu'une partie de la réservation est manquante, nous sommes susceptibles de transmettre vos données au fournisseur concerné. Il pourra alors vous recontacter pour vous aider à résoudre le problème.

Nous sommes également susceptibles de transmettre vos données à notre partenaire en recouvrement en cas de factures ou montants en souffrance.

Afin de pouvoir réaliser nos services, nous pouvons faire appel à des **prestataires de service** qui ont également besoin d'accéder à (une partie de) vos données. Par exemple pour conserver les données personnelles de manière sûre, vous faire parvenir les dépliants dans votre boîte aux lettres, etc.

Dans des cas spécifiques, les cabinets d'avocats, agences de recouvrement, huissiers de justice, compagnies d'assurance et banques, entre autres, auront accès à une partie de vos données à caractère personnel si cela s'avère nécessaire pour nous assister dans le cadre du traitement d'un dossier, de l'exécution de projets, enquêter sur des fraudes, etc.

Enfin, en cas de demande légitime, nous sommes tenus de transmettre vos données à caractère personnel aux **autorités compétentes ou instances (publiques).** Nous contrôlerons et examinerons toute demande en ce sens avant de transmettre effectivement vos données aux autorités compétentes.

Quoi qu'il en soit, Xtra ne vendra pas vos données.

5. Où conservons-nous vos données personnelles ?

Vos données sont conservées principalement en Belgique et au sein de l'Espace économique européen (EEE). Pour rendre possibles les services Xtra, Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. a également accès à vos données à caractère personnel.
Certains prestataires de services utilisent également vos données en dehors de l'Europe. Dans tous les cas, vos données à caractère personnel sont traitées de manière sûre, en conformité avec la législation et avec les conditions de la présente déclaration de confidentialité.

Nous conservons vos données principalement en Belgique et au sein de l'Espace économique européen (EEE).

Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., une filiale de Colruyt Group, apporte son appui à Xtra depuis l'Inde. Elle collabore par exemple au développement de nouveaux services ou développe des apps et sites web existants. Bien que vos données à caractère personnel soient conservées en Belgique, il est possible que Colruyt IT Consultancy India y ait accès pour exécuter ses services.[1]

Certains de nos prestataires de service utilisent vos données en dehors de l'Espace économique européen. Dans pareil cas, nous prenons les mesures qui s'imposent et concluons les contrats nécessaires pour veiller à ce que vos données à caractère personnel soient traitées en toute sécurité, en conformité avec les conditions de la présente Déclaration de confidentialité et avec la législation.

Vous pouvez demander une copie des mesures prises en nous contactant par le biais des données de contact reprises à la fin de la présente déclaration de confidentialité.

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous supprimons vos données de contact et de profil après dix ans d'inactivité du profil. Nous utilisons activement vos données d'achat pendant cinq ans.
Nous conservons les données que vous fournissez vous-même pendant deux ans. Vous utilisez l'app en tant que client ? Nous conservons vos données jusqu'à trois mois après la dernière utilisation de l'app.

Nos règles de base sont simples : lorsque votre profil Xtra n'a pas été utilisé depuis dix ans, nous supprimons les données de votre profil. Nous conservons vos données d'achat de manière active cinq ans après l'achat. Après cette période de cinq ans, nous traitons les données d'achat de manière pseudonymisée. Tout lien avec vous devient impossible à déceler. En outre, les données traitées par notre service Clientèle sont conservées pendant cinq ans.

Vous utilisez uniquement l'app en tant que client Xtra et ne faites aucun achat auprès des partenaires Xtra ? Nous supprimons alors vos données de l'app deux ans après la dernière ouverture de celle-ci.

Lorsque vous utilisez l'app Xtra en tant que Client, nous conservons les garanties, listes et tickets de caisse ayant été chargés trois mois à compter de la dernière ouverture de l'app. Vous pouvez également supprimer vous-même, et à tout moment, ces données de l'app.

Un an après votre dernier achat, le partenaire de Xtra arrête de vous envoyer des communications personnalisées. Évidemment, vous pouvez à tout moment vous abonner ou désabonner, comme le précise le chapitre 9.

Vous préférez que l'on supprime vos données plus tôt ? Pour ce faire, contactez notre service Clientèle (voir chapitre 9).

Toutefois, la loi nous impose parfois de conserver des données plus longtemps, telles que des factures ou des données pouvant être utilisées dans le cadre d'un litige éventuel. Dans pareil cas, nous respecterons ce délai de conservation plus long. Évidemment, après 5 ans, nous cesserons d'utiliser activement ces données à des fins d'amélioration de nos services.

7. Comment sécurisons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données de manière optimale. Cependant, nous ne pouvons jamais offrir une garantie absolue.

Nous conservons vos données à caractère personnel dans des centres de données bien sécurisés et contrôlés. Lorsque nous collaborons avec d'autres parties, nous exigeons d'elles le même niveau de sécurité. Malgré tous nos efforts en la matière, nous ne pouvons toutefois jamais garantir totalement la sécurité et la protection de vos données à caractère personnel.

[1] Conformément à la législation en vigueur, nous avons conclu avec Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. un contrat regroupant les clauses types de protection des données afin de protéger au mieux vos données en dehors de l'Union européenne.

8. Concours avec Xtra

Les partenaires Xtra sont susceptibles d'organiser des concours à intervalles réguliers nécessitant un compte Xtra. Dans ce cas, vos données ne seront traitées qu'aux fins du concours. Dans des cas exceptionnels, vos données sont susceptibles d'être envoyées aux fournisseurs qui organisent le concours. Dans ce cas, vous en êtes toujours informé dans le règlement du concours en question. Pour certains concours, nous nous tournons également vers des partenaires pour en assurer le bon déroulement. Il peut s'agir d'agences marketing, de fournisseurs de logiciels ou de bureaux externes. Dans tous ces cas, des accords adéquats sont conclus avec ces partenaires.

Les photos et/ou vidéos collectées lors de concours organisés par l'un des partenaires Xtra sont recueillies sur la base de votre autorisation. Vous pouvez retirer cette autorisation à tout moment en nous contactant au moyen des données de contact ci-dessous. De même, ces photos et/ou vidéos ne sont utilisées qu'aux fins mentionnées dans le règlement du concours concerné.

9. Quels sont vos droits en tant que client ?

Xtra accorde beaucoup d'importance à la protection de vos données à caractère personnel. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-après.

Vous pouvez vous adresser au service Clientèle en ce qui concerne l'exercice de vos droits. Vous pouvez le joindre de trois façons :

- Envoi d'un courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoi d'un e-mail à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be
- Appel au +32(0)2 363 54 00

9.1 Vous pouvez consulter vos données et en demander une copie

Vous pouvez demander un aperçu des données à caractère personnel que nous conservons à votre sujet.

Vous pouvez demander cet aperçu en vous connectant avec votre profil Xtra sur monxtra.be. Rendez-vous dans « Vie Privée et droits » et demandez votre aperçu.

Dans l'app Xtra aussi, sous « Profil – Vie privée et droits – Mes données », vous pouvez demander un aperçu des données vous concernant que nous conservons.

Vous n'avez pas encore de compte Xtra ? Vous pouvez demander cet aperçu au moyen des possibilités de contacts susmentionnées. Dans ce cas, nous vous demanderons de vous identifier au moyen de certaines informations. Nous vous enverrons ensuite un aperçu par courrier.

9.2 Vous pouvez corriger vos données et demander la suppression de vos données

Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer les données qui ne sont plus pertinentes. Vous

pouvez aisément corriger les données erronées dans votre profil Xtra en ligne ou via notre service Clientèle.

Vous pouvez demander à Xtra de supprimer complètement vos données. Veuillez toutefois noter que dans un tel cas, vous ne bénéficierez plus de tous les avantages liés à la carte Xtra. Vous pouvez exercer ce droit en utilisant les possibilités de contact susmentionnées pour nous contacter.

Dans certains cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de supprimer vos données immédiatement, par exemple lorsque nous sommes tenus de respecter une obligation légale de conservation de vos données pendant une période plus longue ou pour enquêter sur un litige ou le régler. Lorsque vous avez des montants en souffrance, nous ne pouvons pas supprimer vos données non plus. Dans ce cas, nous vous en informerons toujours.

Nous ne pouvons pas annuler la suppression de vos données à caractère personnel. Par conséquent, nous vous demanderons toujours de vous identifier en nous communiquant plusieurs informations supplémentaires, comme votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance et le numéro de votre carte Xtra. Nous pourrons ainsi vérifier votre identité avant de supprimer définitivement vos données, sans recueillir de nouvelles données vous concernant.

Vous avez utilisé votre identifiant Xtra chez des partenaires externes de Xtra et vous souhaitez également que vos données soient supprimées chez eux ? Contactez alors les partenaires externes. Ils prendront les mesures nécessaires pour supprimer vos données chez eux également.

9.3 Vous pouvez faire transférer vos données à un tiers

Vous pouvez demander que les données que vous nous avez communiquées vous soient transmises dans un format lisible par machine.

9.4 Vous pouvez demander de limiter le traitement de vos données

Vous pouvez demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel, par exemple lorsque vos données sont erronées, en tenant compte des conditions générales Xtra.

9.5 Vous pouvez faire objection ou opposition

Vous pouvez toujours faire objection au traitement de vos données à caractère personnel pour certaines finalités.

Vous pouvez par exemple demander à ce que vos données ne soient plus utilisées dans le cadre d'études de marché. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment au moyen de l'invitation reçue, en envoyant un e-mail à marketresearch@colruytgroup.com ou en utilisant les données de contact ci-dessus.

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi d'e-mails qui ne relèvent pas du marketing direct par le biais des données de contact ci-après.
Vous pouvez définir les notifications que vous souhaitez recevoir ou non dans l'app Xtra et sur le site web Xtra en allant dans Profil. Vous pouvez choisir les notifications que vous souhaitez recevoir.

9.6 Retrait de l'autorisation

Les autorisations que vous avez données concernant les allergènes et le mode de vie peuvent être retirées dans votre profil Xtra ou sur le site web relatif aux tests de goût et d'utilisation.
Les autres autorisations que vous donnez peuvent être facilement retirées par le biais des données de contact ci-avant. L'autorisation relative à l'établissement de votre profil client peut également être retirée en nous contactant par le biais des données de contact.

9.6.1 Retrait de l'autorisation d'envoi de marketing direct

Vous pouvez retirer votre autorisation d'envoi de marketing direct de différentes manières :

Vous pouvez choisir un autre profil de données. De ce fait, vous modifiez qui peut vous envoyer du marketing direct, quand et par le biais de quels canaux.
Vous pouvez également retirer votre autorisation par partenaire et déterminer ainsi quels partenaires peuvent vous envoyer du marketing et lesquels ne le peuvent pas.

Vous avez le droit de vous désabonner des dépliants papier ainsi que des communications électroniques envoyées par e-mail.
Vous pouvez vous désinscrire du marketing direct de deux manières auprès des partenaires Xtra :

Par e-mail :

- Pour les communications électroniques : en cliquant sur le lien de désinscription de l'e-mail marketing.
- Pour les dépliants papier et/ou communications électroniques : en contactant notre service Clientèle à l'adresse : info.xtra@colruytgroup.be. Nos collaborateurs du service Clientèle feront le nécessaire à ce moment afin que vous ne receviez plus d'e-mails marketing de la part des partenaires Xtra.

Par le biais de votre profil Xtra :

Lorsque vous vous connectez avec votre profil Xtra sur monxtra.be, vous pouvez facilement paramétrer le marketing direct que vous souhaitez recevoir de la part de certains partenaires. Pour ce faire, rendez-vous sous la rubrique « Newsletters et dépliants ».
Vous pouvez vous désabonner des dépliants papier ainsi que des communications électroniques.

Dans l'app Xtra, rendez-vous dans votre Profil. Ici aussi, vous pouvez facilement définir vous-même vos préférences en matière de marketing direct.

10. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous avez encore des questions ou souhaitez de plus amples informations concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre service Clientèle ! Vous pouvez procéder de 3 manières :

- Envoi d'un courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoi d'un e-mail à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be
- Appel au +32 (0)2 363 54 00.

Vous avez une réclamation ou des questions à formuler concernant le traitement de vos données à caractère personnel ?

Vous avez une réclamation à formuler concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO) à l'adresse privacy@colruytgroup.com ou au numéro +32(0)2 363 54 00.

S'il n'est pas en mesure de vous aider adéquatement, vous pouvez toujours contacter les autorités compétentes :

- L'Autorité de protection des données en Belgique,
  rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, en cas de questions ou de plaintes.

11. Modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Restez informé des modifications et relisez régulièrement la présente Déclaration de confidentialité.

Nous développons et faisons évoluer en permanence nos services afin de pouvoir continuer à vous proposer la meilleure offre possible. C'est pourquoi nous adapterons régulièrement la présente Déclaration de confidentialité afin qu'elle expose toujours correctement la manière dont nous traitons vos données personnelles.
Bien que nous mettions tout en œuvre pour vous avertir en cas de modifications, nous vous recommandons tout de même de consulter régulièrement la présente Déclaration de confidentialité. Il est en effet de votre responsabilité de vous tenir informé des adaptations.

La présente Déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 03/06/2026.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ FONCTION DE PAIEMENT XTRA

1. Généralités

La présente Déclaration de confidentialité émane de la **SA Colruyt Group**, établie à 1500 Hal, Edingensesteenweg 196, et inscrite sous le numéro d'entreprise BE-0400.378.485, RPM Bruxelles. Les termes « fonction de paiement Xtra », « Colruyt Group » ou « nous » que nous employons dans la présente déclaration de confidentialité font également référence à la SA Colruyt Group.

Nous accordons beaucoup d'importance aux données personnelles. Nous mettons donc un point d'honneur à les protéger au mieux. L'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi.

Vous ne pouvez utiliser la fonction de paiement Xtra que si vous avez déjà créé un compte Xtra. La présente Déclaration de confidentialité complète la Déclaration de confidentialité Xtra. Les deux déclarations de confidentialité doivent donc être lues conjointement.

Pour la signature du mandat SEPA, nous faisons appel à la SA Digiteal. La SA Colruyt Group et la SA Digiteal en sont les responsables conjoints du traitement. La Déclaration de confidentialité en la matière est disponible ici.

2. Quelles données personnelles collectons-nous et utilisons-nous ?

Données communiquées par vous-même

Pour créer votre fonction de paiement Xtra, nous avons besoin d'un certain nombre de vos données. Il s'agit de vos nom et prénom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone et numéro de compte bancaire. Nous tirons ces données de votre profil Xtra.

3. Pourquoi et sur quelle base traitons-nous vos données personnelles ?

Exécution d'un contrat

Nous avons besoin de certaines données que vous nous communiquez pour pouvoir activer le mandat SEPA. Pour ce faire, nous utilisons certaines données de votre profil Xtra. Par exemple, nous utilisons votre adresse postale, votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone pour sécuriser correctement votre fonction de paiement. Nous collectons également des données supplémentaires telles que votre numéro de compte bancaire.

Autorisation

Lorsque vous utilisez le paiement mobile, vous pouvez payer rapidement grâce à la reconnaissance faciale, à votre empreinte digitale ou au code PIN de votre appareil. Nous ne stockons pas ces données nous-mêmes, mais utilisons les moyens d'authentification de votre appareil à cette fin, sous réserve de votre autorisation.

Intérêt légitime

Nous enregistrons votre utilisation de la fonction de paiement Xtra ainsi que le déroulement des paiements. Nous le faisons, d'une part, pour améliorer et personnaliser la fonction de paiement pour vous et les autres utilisateurs. Et, d'autre part, pour détecter et prévenir les fraudes et les abus.

Enfin, nous calculons de cette manière votre formule de paiement (Basic/Standard/Comfort). Celle-ci est déterminée de manière semi-automatique sur la base de vos données de paiement. Nous évaluons si vos paiements sont effectués à temps et si vous utilisez régulièrement la fonction de paiement. De ce fait, vos limites de paiement peuvent augmenter ou être différées.

Si nous soupçonnons ou avons détecté une fraude, nous pouvons interrompre votre fonction de paiement à tout moment, conformément aux Conditions générales Fonction de paiement Xtra.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel?

Collaborateurs de la SA Colruyt Group

Les collaborateurs de la SA Colruyt Group ont accès à vos données pour autant qu'ils en aient besoin dans l'exercice de leurs tâches.

Tiers

Si vous demandez une fonction de paiement Xtra, mais le compte bancaire appartient à une autre personne (le titulaire du compte), ce dernier recevra des rapports sur l'utilisation de la fonction de paiement Xtra. Le titulaire du compte peut donc consulter vos dépenses effectuées au moyen de la fonction de paiement Xtra.

Partenaires et prestataires de services

Pour la signature du mandat SEPA de votre fonction de paiement Xtra, nous faisons appel à un prestataire de services externe, la SA Digiteal. La SA Colruyt Group et la SA Digiteal en sont conjointement responsables. La Déclaration de confidentialité en la matière est disponible ici.

D'autres prestataires de services ont aussi parfois besoin d'accéder à vos données à caractère personnel. Ce qui est le cas entre autres des cabinets d'avocats, des agences de recouvrement, des huissiers de justice et des compagnies d'assurances.

Pour vous permettre d'effectuer des paiements avec Xtra, nous devons également transmettre vos données aux banques en charge de l'exécution des paiements. Nous pouvons également partager vos données avec elles pour prévenir la fraude et les abus.

Autorités compétentes

Par ailleurs, nous devons transmettre vos données à caractère personnel aux autorités compétentes lorsque leur demande est légitime. Nous contrôlerons et examinerons toute demande en ce sens avant de transmettre effectivement vos données aux autorités compétentes.

5. Où conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données en Europe.

Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., une filiale de Colruyt Group, apporte son appui à Colruyt Group depuis l'Inde. Elle collabore par exemple au développement de nouveaux services ou développe des apps et sites web existants. Bien que vos données à caractère personnel soient conservées en Belgique, il est possible que Colruyt IT Consultancy India y ait accès pour exécuter ses services.[2]

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conservons vos données relatives à votre fonction de paiement pendant 13 mois après l'interruption de votre fonction de paiement.

Si vous le souhaitez, nous supprimons vos données plus tôt. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter aux coordonnées figurant au bas de la présente Déclaration de confidentialité.

7. Comment sécurisons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données à caractère personnel sur des ordinateurs bien sécurisés et contrôlés. Lorsque nous collaborons avec d'autres parties, nous exigeons d'elles le même niveau de sécurité. Malgré tous nos efforts, nous ne pouvons toutefois jamais garantir totalement la sécurité et la protection de vos données personnelles.

[2] Conformément à l'article 46, alinéa 2, du Règlement général sur la protection des données, nous avons conclu avec Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. un contrat regroupant les clauses types de protection des données afin de protéger au mieux vos données en dehors de l'Union européenne.

8. Quels sont vos droits ?

Colruyt Group accorde de l'importance à la protection de vos données personnelles. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-après. Vous pouvez nous contacter par le biais des données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité.

Vous pouvez faire supprimer à tout moment vos données de la fonction de paiement Xtra. Dans ce cas, il est mis un terme à votre fonction de paiement et à l'ensemble des communications y afférentes.

Vous pouvez demander un aperçu des données personnelles que nous conservons à votre sujet. Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer les données qui ne sont plus pertinentes.

Vous pouvez faire transférer vos coordonnées à un tiers.

Vous pouvez nous demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel ou vous opposer à leur utilisation à des fins de marketing direct.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous avez encore des questions ou souhaitez de plus amples informations concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Dans ce cas, contactez notre service clientèle. Vous pouvez procéder de 3 manières :

- Envoyez un courrier à : Colruyt Group SA, Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoyez un e-mail à : info.xtra@colruytgroup.be
- Appelez-nous au : +32 (0)2 363 54 00

Vous avez une réclamation à formuler concernant le traitement de vos données à caractère personnel ?

Vous avez une réclamation à formuler concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO) à l'adresse privacy@colruytgroup.com ou au numéro +32(0)2 363 54 00.

S'il ne peut vous apporter une aide suffisante, vous pouvez toujours contacter les autorités compétentes :

- L'Autorité de protection des données en Belgique,

  rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, en cas de questions ou de plaintes.

10. Modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Nous développons et faisons évoluer en permanence nos services afin de pouvoir continuer à vous proposer la meilleure offre possible à tout moment. C'est pourquoi nous adapterons régulièrement la présente Déclaration de confidentialité afin qu'elle expose toujours correctement la manière dont nous traitons vos données personnelles. Bien que nous mettions tout en œuvre pour vous avertir en cas de modifications, nous vous recommandons tout de même de consulter régulièrement la présente Déclaration de confidentialité. Il est en effet de votre responsabilité de vous tenir au courant des adaptations.

La Déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 03/11/2025.