

Conditions générales XTRA Colruyt Group Academy Particuliers

Les Conditions générales Xtra Colruyt Group Academy (ci-après également : « Les Conditions ») régissent la relation entre le Client Xtra et Colruyt Group Academy. En utilisant le site internet et/ou en s'inscrivant à un produit de l'offre de Colruyt Group Academy pour les particuliers, le client Xtra prend connaissance des conditions générales ci-dessous et accepte également leur application.

Les Conditions générales Xtra, portées à la connaissance de chaque client Xtra et approuvées par ce dernier lors de la demande du compte Xtra, restent intégralement d'application, en ce compris les modifications apportées à celles-ci conformément aux Conditions générales Xtra (lesquelles peuvent être consultées sur <https://monxtra.be/xtra/conditions-generales>).

Si le Client Xtra n'est pas (plus) d'accord sur l'application d'une ou de plusieurs des dispositions mentionnées dans les Conditions générales Xtra Colruyt Group Academy, toute utilisation ultérieure du site internet et des services de Colruyt Group Academy devient impossible.

Identité du prestataire de services

Colruyt Group Academy Colruyt Group SA
ayant son siège social à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196,
TVA BE 0400.378.485 – RPM Bruxelles

Service clientèle Le Service clientèle de Colruyt Group Academy est joignable au +32 (0)2 363 55 31, par e-mail via info@colruytgroupacademy.be, ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 249, 1500 Hal.

Définitions

Client XTRA Toute personne physique qui dispose d'un compte Xtra après la finalisation et l'approbation de sa demande de création d'un compte Xtra. Seule une personne physique majeure peut être ou devenir Client Xtra. Un Client Xtra agit toujours en qualité de consommateur. Un non-consommateur ou un mineur ne peut en aucun cas être ou devenir Client Xtra, sauf accord explicite contraire de Xtra.

Consommateur Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Conditions générales Xtra Colruyt Group Academy Personnes Physiques

1. **Objet des présentes Conditions** : Les présentes Conditions visent à fournir au Client Xtra les informations essentielles concernant les droits et obligations découlant de l'inscription à ou de l'achat d'un produit de l'offre de Colruyt Group Academy pour les particuliers.

2. **Services** : Colruyt Group Academy propose une offre étendue de formations se composant d'ateliers, de cours et de conférences, ainsi qu'une offre diversifiée d'événements et d'activités, tels que la possibilité d'organiser une fête d'anniversaire, le tour organisé ou non en collaboration avec des partenaires externes. Colruyt Group Academy s'engage à assurer l'organisation des activités proposées et la composition des produits qui font partie de son offre avec le plus grand soin.

3. **Offre** : Actuellement, l'offre destinée aux particuliers se compose des produits suivants : (1) activités pour les particuliers (telles que l'organisation d'une fête d'anniversaire pour enfants, des ateliers d'été, des balades-découvertes...); (2) ateliers en présentiel dans un lieu fixe; (3) ateliers en ligne devant être suivis à une heure fixe (avec envoi ou non de matériel au Client Xtra). Les caractéristiques de chacun de ces produits (services/biens) sont toujours communiquées de manière transparente et claire dans l'environnement web et avant que le Client Xtra ne finalise son achat ou inscription. En cas de doute, le Client Xtra peut toujours contacter le Service clientèle. Les accords relatifs entre autres à l'heure de début et de fin, au lieu de rendez-vous, au matériel nécessaire, au déroulement concret de l'activité, à l'accessibilité ou aux restrictions éventuelles (âge) sont clairement décrits par produit dans l'offre et font partie intégrante du contrat conclu par le client Xtra avec Colruyt Group Academy. Les photos qui figurent dans les communications relatives à Colruyt Group Academy, notamment sur le site web, dans les brochures, les dépliants..., sont présentées à titre purement illustratif et décoratif et peuvent contenir des éléments qui ne sont pas compris dans le prix ou qui diffèrent de la description du produit. Colruyt Group Academy n'est pas responsable en cas d'erreurs matérielles, typographiques et d'impression manifestes. Dans ce cas, il s'agit d'une offre non valable, que Colruyt Group Academy n'est pas tenue d'exécuter/octroyer.

L'offre de Colruyt Group Academy accessible aux particuliers n'est pas destinée à un usage commercial ou professionnel, mais au Client Xtra ou au participant inscrit par le Client Xtra en tant qu'utilisateur final.

4. **Exigences ou conditions supplémentaires** : Si, pour un produit de l'offre, le Client Xtra doit remplir des conditions spécifiques supplémentaires déterminées, cela sera communiqué de manière claire et transparente avant la finalisation de l'achat ou de l'inscription. Ainsi, si le Client Xtra doit disposer d'un compte sur un réseau social pour pouvoir utiliser pleinement le produit proposé, par exemple, cela sera indiqué clairement.

Si un tel compte est requis, le Client Xtra est conscient du fait que les conditions générales et la déclaration de confidentialité de ce tiers resteront applicables dans leur intégralité lors de la création ou de l'utilisation du compte, et doivent donc également être respectées. Colruyt Group Academy n'est pas responsable du contenu et/ou de la légalité des conditions, directives et déclarations qui, dans ce cas, sont présentées par le tiers au client Xtra pour qu'il en prenne connaissance et/ou les accepte.

5. **Inscription** : Un Client Xtra peut s'inscrire et éventuellement inscrire des membres de sa famille ou des amis à une activité ou un atelier dans la limite des places disponibles et à condition que le participant remplisse les conditions supplémentaires éventuelles telles que décrites dans l'offre. Lors de l'inscription, il sera demandé au Client Xtra de payer les frais d'inscription dus. L'inscription ne sera définitive qu'après paiement. Le client Xtra recevra un e-mail confirmant son inscription.

6. **Paiement** : Les prix sont toujours exprimés en euros et s'entendent TVA et autres contributions légales obligatoires comprises. Les prix se réfèrent uniquement à l'offre telle que décrite textuellement dans l'offre en ligne. Le Client Xtra peut payer par voie électronique, au moyen d'une carte de débit, d'une carte de crédit (Visa/Mastercard) ou d'un voucher Colruyt Group Academy.

7. **Retard de paiement** : Si Colruyt Group Academy ne reçoit aucun paiement après la date d'échéance de la facture, un premier rappel gratuit est automatiquement envoyé au Client Xtra. Après l'envoi du rappel au Client Xtra, ce dernier dispose d'un délai de 14 jours calendriers pour payer sans frais supplémentaires. Ce délai prend cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel.

Ce dernier sera suivi d'un courrier si le paiement reste en souffrance. L'intérêt de retard maximal et l'indemnité forfaitaire maximale seront dus, de plein droit et sans autre mise en demeure, sur la dette totale, tel que prévu à l'article XIX.4 du Code de droit économique.

Pour les intérêts de retard cela signifie concrètement qu'ils ne peuvent pas excéder l'intérêt au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Ces intérêts sont calculés sur la somme restant à payer. Pour l'indemnité forfaitaire maximale, cela signifie concrètement que l'indemnité forfaitaire est déterminée comme suit : a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros; b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros; c)

65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

8. **Déroulement des événements et responsabilité** : Sauf disposition légale contraignante, Colruyt Group Academy décline toute responsabilité en cas d'accident ou de préjudice occasionné au Client Xtra (ou à un participant inscrit par le Client Xtra) pendant et à la suite d'un(e) activité ou atelier. En cas d'utilisation de matériel ou de consommation d'aliments et/ou de boissons, il appartient au Client Xtra (ou au participant inscrit par le Client Xtra) de s'informer quant à la composition et/ou à la présence d'ingrédients auxquels il/elle est potentiellement allergique. Si nécessaire, notamment pour des raisons de santé, il appartient au Client Xtra (ou au participant inscrit) de s'abstenir de consommer ou utiliser les produits mis à disposition. Durant l'activité ou l'atelier, il est attendu de chaque participant, animateur, instructeur, bref, de toutes les personnes présentes, qu'elles se montrent respectueuses à l'égard des autres personnes. Si l'on constate qu'une personne présente se rend coupable de vol, provoque des dommages intentionnels à d'autres personnes ou à des biens, ou se comporte de façon incorrecte, Colruyt Group Academy se réserve le droit d'exclure ce participant de l'activité ou l'atelier. Si nécessaire, la police et/ou tout autre service sera appelé(e) afin de procéder aux constatations nécessaires. Tout dommage causé par un participant sera remboursé à Colruyt Group Academy à première demande.

Lors des activités ou ateliers où des boissons alcoolisées sont servies, il est de la responsabilité du participant de veiller à atteindre l'âge légal requis (une demande de preuve d'âge peut être exigée), et ne pas en consommer de manière excessive. Le participant juge en son âme et conscience s'il est en état, le cas échéant, de conduire un véhicule. Si elle constate qu'un participant est en état d'ivresse, Colruyt Group Academy se réserve le droit d'en informer les services compétents afin de procéder aux constatations nécessaires.

Lors des événements culinaires ou de dégustation à un endroit déterminé par Colruyt Group Academy, les participants ont la possibilité d'emporter les restes éventuels. Toute personne qui emporte des restes le fait à ses risques. Colruyt Group Academy ne peut en aucun cas être tenue responsable de la conservation et du transport de ces restes, pas davantage que des dommages susceptibles d'en découler.

Le Client Xtra qui procède à l'inscription a la responsabilité d'informer les proches et/ou amis qu'il a éventuellement inscrits de l'existence des présentes Conditions générales. Colruyt Group Academy peut à tout moment tenir le Client Xtra responsable des dommages résultant des agissements ou de la négligence de l'un des participants inscrits par ses soins à l'activité ou l'événement.

9. **Non-application du droit de rétractation** : Dans la mesure où les activités ou événements ont toujours lieu à un moment déterminé préalablement, l'exception légale au droit de rétractation du consommateur s'applique à ces contrats conclus à distance.

10. **Annulation de l'inscription par le Client Xtra** : Colruyt Group Academy permet néanmoins au Client Xtra d'annuler gratuitement une inscription jusqu'à 30 jours calendriers (7 jours calendriers dans le cas d'un atelier en ligne ou webinar; 7 jours calendriers dans le cas d'une activité figurant dans l'offre des camps de jour) avant le début de l'activité ou de l'atelier.

En cas d'annulation effectuée dans les délais, un remboursement sera effectué comme suit :

(1) *En cas d'inscription à 1 produit de l'offre de Colruyt Group Academy :*

La somme payée par le Client Xtra pour ce produit est remboursée. Malheureusement, si le Client Xtra avait utilisé un code promotionnel, celui-ci ne peut plus être utilisé pour une inscription ultérieure. L'annulation ne donne pas non plus automatiquement droit à l'obtention d'un nouveau code promotionnel en remplacement ou à la validation d'une réduction précédemment accordée.

(2) *En cas d'inscription à plusieurs produits par le biais d'une seule commande.*

Si tous les produits sont annulés, le remboursement est effectué conformément au point (1).

Si une partie seulement des produits sont annulés (à temps), le montant à rembourser est calculé comme suit :

➤ Dans le cas d'une réduction en pourcentage, si celle-ci s'appliquait au produit annulé, le montant de l'inscription au produit annulé est remboursé après déduction de cette réduction. Si les conditions de la réduction prévoient un montant maximal de réduction, le montant de la réduction accordée est réparti proportionnellement entre les produits bénéficiant de la réduction, en fonction de leur prix initial (sans réduction). La partie relative au produit annulé est déduite avant que le remboursement ne soit effectué. Une même déduction est effectuée si une réduction nominale, avec ou sans montant maximal, avait été accordée.

➤ Dans le cas d'une offre conjointe dans le cadre de laquelle le Client Xtra a bénéficié de l'inscription gratuite à l'un des produits, les conséquences sont les suivantes :

- L'annulation du produit gratuit ne donne pas lieu à un remboursement. Le Client Xtra n'a pas non plus droit à un code promotionnel en remplacement.
- L'annulation du produit payant entraîne le remboursement du montant payé ainsi que l'annulation de l'inscription au produit gratuit. Le Client Xtra n'a pas droit à un code promotionnel en remplacement.

Si le paiement initial effectué par le Client Xtra avait été effectué au moyen d'un bon de valeur, Colruyt Group Academy se réserve le droit de rembourser le solde à rembourser au moyen d'un bon de valeur.

En cas d'annulation effectuée **hors délais**, et donc moins de 30 jours calendriers (ou 7 jours calendriers dans le cas d'un atelier en ligne ou webinar) avant le début de l'activité ou de l'atelier, le Client Xtra n'a droit à aucun remboursement ni code promotionnel. En cas d'annulation d'un produit payant lié à l'obtention d'un produit gratuit, l'inscription au produit gratuit est annulée immédiatement sans que cela ne donne droit au Client Xtra d'obtenir un code promotionnel ou une réduction (en remplacement).

11. **Refus ou annulation de l'inscription par Colruyt Group Academy** : Colruyt Group Academy se réserve le droit d'annuler les ateliers programmés sans être redevable d'une quelconque indemnisation pécuniaire.

Colruyt Group Academy s'engage à informer immédiatement le Client Xtra de l'annulation dès que la décision d'annulation du produit aura été prise.

(1) *En cas d'inscription à 1 produit*

La somme payée par le Client Xtra pour ce produit est remboursée. Si le produit annulé bénéficiait d'un code promotionnel ou d'une réduction au moment de l'inscription, le Client Xtra reçoit un code promotionnel ou une réduction en remplacement, soumis(e) à des conditions similaires, sauf si l'annulation est due à un cas de force majeure.

(2) *En cas d'inscription à plusieurs produits par le biais d'une seule commande.*

Si tous les produits sont annulés, le remboursement est effectué conformément au point (1).

Si une partie seulement des produits sont annulés, le montant à rembourser est calculé comme suit :

- Dans le cas d'une réduction en pour cent, si celle-ci s'appliquait au produit annulé, le montant de l'inscription au produit annulé est remboursé après déduction de cette réduction. Si les conditions de la réduction prévoyaient un montant maximal de réduction, le montant de la réduction accordée est réparti proportionnellement entre les produits bénéficiant de la réduction, en fonction de leur prix initial (sans réduction). La partie relative au produit annulé est déduite avant que le remboursement ne soit effectué. Une même déduction est effectuée si une réduction nominale, avec ou sans montant maximal, avait été accordée.
- Dans le cas d'une offre conjointe dans le cadre de laquelle le Client Xtra a bénéficié de l'inscription gratuite à l'un des produits, les conséquences sont les suivantes :
 - L'annulation du produit gratuit ne donne pas lieu à un remboursement. Sauf en cas d'annulation pour cause de force majeure, le client Xtra a droit dans ce cas à un code promotionnel d'une valeur égale à celle du prix du produit qui avait été octroyé gratuitement au moment de l'inscription. L'inscription au produit payant reste valable et le Client Xtra peut donc suivre le produit comme prévu.
 - L'annulation du produit payant entraîne le remboursement du montant payé pour ce produit. L'inscription au produit gratuit reste valable et le Client Xtra peut donc suivre le produit comme prévu.

12. **Goodie bag** : Colruyt Group Academy se réserve le droit de prévoir, de sa propre initiative, un goodie bag qui sera distribué aux participants à la fin de l'atelier/du cours/de la conférence/de l'activité. Le goodie bag est constitué à la guise de Colruyt Group Academy. Les participants qui n'assistent pas à l'événement n'ont pas droit à un goodie bag. La décision de prévoir ou pas un goodie bag incombe entièrement à Colruyt Group Academy. Un goodie bag par participant.

13. **Propriété intellectuelle** : Les textes, noms et logos repris sur le site web sont la propriété exclusive des sociétés appartenant à Colruyt Group ou des propriétaires respectifs desquels Colruyt Group a obtenu une licence en vue de la reproduction. Ces droits exclusifs sont protégés, tant par le droit national qu'international. À aucun moment, le Client Xtra n'obtient une quelconque licence sur ces œuvres protégées par la simple utilisation de ce site web ; il/elle ne peut pas utiliser ces textes, noms et logos sans l'accord des propriétaires respectifs. Il/elle cède gratuitement à Colruyt Group Academy l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, au sens le plus large, relatifs aux réactions, remarques et évaluations en lien avec les produits. Colruyt Group Academy a le droit d'utiliser ces réactions sous forme de témoignages ou d'une autre manière afin de faire de la publicité pour son offre. Si Colruyt Group Academy souhaite mentionner le nom du participant, elle devra lui demander son consentement explicite à cet effet.

14. **Utilisation du site web** : Le Client Xtra connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre média permettant à Colruyt Group Academy de mettre, aujourd'hui et à l'avenir, ses services à disposition. Le Client Xtra connaît également les risques du stockage et du transfert numériques ou électroniques d'informations. Le Client Xtra accepte que Colruyt Group Academy ne peut être tenue responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou d'Internet en conséquence des risques susmentionnés.

Le fait que Colruyt Group Academy ne peut être tenue responsable du contenu des sites web ou apps mis à disposition par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/l'app de Colruyt Group Academy n'implique à aucun moment l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client Xtra est personnellement responsable de vérifier si ces sites web/apps sont exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles d'être dommageables pour son équipement.

15. **Validité et modification des Conditions** : Si l'une des dispositions des Conditions générales Xtra Colruyt Group Academy s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions générales Xtra Colruyt Group Academy par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.

Le fait que Colruyt Group Academy 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 aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions. Colruyt Group Academy se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux présentes Conditions générales. Les conditions générales qui étaient d'application au moment de la conclusion du contrat restent toutefois d'application pour les contrats en cours. Toute inscription ultérieure à une modification des Conditions générales Xtra Colruyt Group Academy implique la prise de connaissance et l'acceptation des nouvelles Conditions générales d'application à ce moment.

16. **Questions ou plaintes** : Pour toute question ou plainte, le Client Xtra peut toujours s'adresser au Service clientèle dans un premier temps. Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client Xtra, celui-ci peut contacter 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 compléter un formulaire de plainte électronique via [le site www.ombudsmanvoordehandel.be](http://www.ombudsmanvoordehandel.be). Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par e-mail à 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 est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge.

Si le Client Xtra n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter notre Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client Xtra peut alors s'adresser, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.

17. **Protection de la vie privée et des données à caractère personnel** : Les services tels que décrits dans les présentes Conditions générales nécessitent la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client Xtra.

La protection des données à caractère personnel du Client Xtra revêt une importance capitale pour Colruyt Group Academy. Dès lors, Colruyt Group Academy s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client Xtra lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Colruyt Group Academy traite les données à caractère personnel du Client Xtra aux fins et sur la base des fondements juridiques tels que décrits dans la Déclaration de confidentialité Xtra. Cette déclaration peut être consultée en ligne ou obtenue sur demande auprès du Service Clientèle ou dans un magasin des Partenaires Xtra. Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre.

Le Client Xtra s'engage à informer le Service Clientèle en temps opportun de toute modification concernant ses coordonnées habituelles (e-mail, données d'identification et adresse), afin de permettre à Colruyt de fournir un service correct.

v0202405210