

## Conditions générales XTRA Collect&Go

Les Conditions générales Xtra Collect&Go (ci-après également : « les Conditions ») régissent la relation entre le Client Xtra et Collect&Go. Par l'utilisation du site web, de l'app Collect&Go ou de l'application Collect&Go dans l'app MyColruyt, en plaçant une réservation et/ou en procédant à l'achat d'articles dans l'offre de produits en ligne de Colruyt ou Bio-Planet par l'intermédiaire de Collect&Go, le Client Xtra prend connaissance des présentes conditions générales et il en accepte l'application.

Les Conditions générales Xtra, portées à la connaissance de chaque Client Xtra et approuvées par ce dernier au plus tard lors de la demande de profil Xtra, restent intégralement d'application.

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 Collect&Go ou les Conditions générales Xtra, toute utilisation ultérieure des services de Collect&Go, en ce compris ceux fournis par le biais du site web et de l'app et nécessitant une connexion via Xtra, devient impossible.

### Identité du vendeur

**Collect&Go** A) *Offre de produits en ligne Colruyt Meilleurs Prix*  
Établissements Franz Colruyt S.A.  
ayant son siège social à B-1500 HALLE, Edingensesteenweg 196,  
TVA BE-0400.378.485, RPM Bruxelles

B) *Offre de produits en ligne Bio-Planet*  
Bio-Planet S.A.  
ayant son siège social à B-1500 HALLE, Victor Demesmaekerstraat 167,  
TVA BE-0472.405.143, RPM Bruxelles

**Service clientèle** Le Service clientèle de Collect&Go est joignable au +32 (0)2 363 50 05, par e-mail à l'adresse [info@collectandgo.be](mailto:info@collectandgo.be), ou par courrier postal à l'adresse géographique du vendeur.

### Définitions

**Client XTRA** Le Client Xtra est la personne physique qui demande ou utilise un profil Xtra par le biais des moyens de communication prévus à cet effet. Le Client Xtra est majeur et il agit toujours en qualité de consommateur. Une personne mineure ou n'agissant pas en qualité de consommateur ne peut en aucun cas devenir un Client 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 Collect & Go

- Service Collect&Go**: Le Client Xtra peut ajouter dans son panier (par le biais du site web ou de l'app) des articles de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix, d'une part, et de l'offre de produits en ligne de Bio-Planet, d'autre part, et les réserver chez Collect&Go. Après la finalisation de la réservation, Collect&Go devra collecter minutieusement les articles réservés et les mettre à la disposition du Client Xtra, dans la plage horaire convenue, lorsqu'il vient se présenter au point d'enlèvement qu'il a sélectionné au moment de la finalisation de sa réservation.  
Un point d'enlèvement Collect&Go peut également faire office de point d'enlèvement de produits proposés par l'une des sociétés de Colruyt Group ou un partenaire participant. Outre la possibilité de consulter également les informations produit, Collect&Go offre des informations personnalisées en soutien de la réservation (par exemple, des suggestions pour la liste de courses, le classement des résultats sur la base du comportement d'achat antérieur, des bannières de produits intéressants adaptés au client, etc.).
  - Offre et assortiment**: L'offre de produits en ligne n'est pas destinée à un usage commercial ou professionnel, elle est fournie exclusivement dans les points d'enlèvement prévus à cet effet, en Belgique et au Luxembourg. L'assortiment proposé par Collect&Go est valable jusqu'à épuisement du stock et Collect&Go, Colruyt Meilleurs Prix ou Bio-Planet peuvent à tout moment le modifier. Collect&Go détermine ainsi entièrement librement si un article de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix ou de Bio-Planet peut être proposé ou non à l'endroit sélectionné par le Client Xtra.  
Les illustrations présentées sur le site web, dans l'app ou sur tout autre support sont uniquement illustratives, elles peuvent contenir des éléments ne faisant pas partie de l'article proposé à la vente et/ou qui ne sont pas inclus dans le prix de vente. Quand c'est le cas, la description de l'article proposé à la vente par Collect&Go l'indique. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client Xtra s'adresse au Service clientèle pour s'informer correctement. Collect&Go n'est pas responsable d'erreurs matérielles, de coquilles ou d'erreurs d'impression.
  - Réserver**: Un article qui a été ajouté à votre panier, n'est réservé qu'après la clôture du processus de réservation en ligne. C'est le cas lorsque le Client Xtra envoie sa réservation à Collect&Go. Les articles qui se trouvent dans le panier peuvent par conséquent être indisponibles pour le Client Xtra parce qu'ils sont en rupture de stock tant que la réservation n'est pas envoyée. L'envoi d'une réservation est possible jusqu'à minuit pour le point d'enlèvement sélectionné, en fonction de la capacité disponible. Le Client Xtra reçoit un e-mail confirmant la réservation, la date et le lieu d'enlèvement. L'e-mail contient également un aperçu des articles réservés et du montant total estimé (voir point 4 prix).
  - Prix**: Tous les prix s'entendent TVA comprise. Le prix d'un article est fixé au moment où le Client Xtra envoie sa réservation.  
Pour les articles de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix, le Client Xtra bénéficie uniquement des promotions et réductions valables le jour de l'enlèvement, conformément aux conditions prescrites et sur présentation de sa carte Xtra ou d'un QR-code Xtra.  
Les réductions sur les articles de l'offre de produits en ligne de Bio-Planet sont déjà déduites du prix total estimé de la réservation.  
Comme certaines promotions et réductions ne sont donc pas encore décomptées et que les articles au poids peuvent influencer le prix total qui s'affiche au moment de la réservation, le prix total soumis au Client Xtra au moment de l'envoi de sa réservation est toujours une estimation.
- ❶ **Colruyt Meilleurs Prix** garantit aussi les prix les plus bas pour son offre de produits en ligne. National: les prix sont comparés dans ce cas aux autres services de magasins en ligne belges possédant des points d'enlèvement partout en Belgique et qui appliquent des conditions de services équivalentes. Si un prix inférieur est constaté chez ce genre de concurrent, le prix du produit Colruyt concerné dans l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix est adapté dans tous nos points d'enlèvement. Régional: les prix sont comparés dans ce cas aux autres services de magasins en ligne belges possédant des points d'enlèvement régionaux et qui appliquent des conditions de services équivalentes. Si un prix inférieur est constaté chez ce genre de concurrent, le prix du produit Colruyt concerné dans l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix est adapté dans les points d'enlèvement environnants. Étant donné ce qui précède, une différence peut voir le jour entre les prix des articles de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix, d'une part, et ceux des magasins Colruyt Meilleurs Prix physiques, d'autre part. De plus amples informations relatives aux meilleurs prix chez Colruyt Meilleurs Prix sont disponibles sur [www.colruyt.be](http://www.colruyt.be).
- ❷ Le prix des articles de l'offre de produits en ligne de **Bio-Planet** peut différer de celui d'un magasin Bio-Planet physique, exactement comme des différences peuvent voir le jour entre différents magasins Bio-Planet du fait des concurrents locaux.

- Enlèvement**: Collect&Go met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles réservés par le Client Xtra, en fonction du stock disponible. Les articles de la réservation restent disponibles au plus tard 24 heures après le moment d'enlèvement convenu au moment de la réservation. Après contrôle au point d'enlèvement, le Client Xtra peut décider librement d'acheter entièrement, partiellement ou pas du tout la réservation. Si les articles réservés ne sont pas disponibles de stock, Collect&Go propose, dans la mesure du possible, une solution alternative que le Client Xtra peut encore refuser à ce moment. Le contrat d'achat voit seulement le jour lorsque le Client Xtra enlève les articles et qu'il paie à la caisse du point d'enlèvement. Comme le Client Xtra réserve les articles et ne les achète qu'après les avoir examinés dans le point d'enlèvement du Vendeur, il n'est pas question de vente à distance, de sorte que le Client Xtra n'a pas de droit de rétractation. Le Client Xtra marque son accord sur les données mentionnées sur le ticket de caisse au moment où il emporte les articles.  
Collect&Go ne peut être tenu responsable des conséquences d'un enlèvement tardif des articles, par exemple pourriture, diminution ou encore différence de qualité. Les réservations qui ne sont pas enlevées, sans notification en temps voulu, peuvent être portées en compte.
- Paiement**: Chez Collect&Go, le Client Xtra paie seulement lors de l'enlèvement des courses réservées. Seul un paiement électronique, mobile, à l'aide de la fonction de paiement de la carte Xtra ou d'un QR-code Xtra est possible dans un point d'enlèvement. Sur présentation de la carte Xtra ou d'un QR-code Xtra dans une app, le Client Xtra bénéficie en outre, au moment de l'enlèvement, des avantages qui y sont associés.
- Ticket de caisse numérique**: Le client Xtra reçoit le ticket de caisse numérique par e-mail, à l'adresse e-mail reliée au profil Xtra du client Xtra qui a effectué la réservation. Le ticket numérique a valeur légale.
- Frais de service et garantie**: Le montant à payer inclut le prix de vente des articles livrés, majoré de frais de service. Ces derniers sont toujours communiqués au client clairement et en toute transparence, avant la clôture de sa réservation. Le Client Xtra paie également une caution par box pliable. Cette caution est payée au moment de l'enlèvement, elle n'est pas contenue dans le prix total estimé de la réservation. La caution est remboursée au Client Xtra au moment de la restitution de la box pliable.
- Refus de réservation**: Les réservations peuvent être refusées dans les cas suivants, non exhaustifs: lorsqu'il existe une présomption que la réservation a été placée à des fins professionnelles ou commerciales. La carte Colruyt Professional Plus ne peut être utilisée chez Collect&Go, puisque seuls des consommateurs peuvent effectuer des achats chez Collect&Go. Lorsqu'il existe une présomption que le Client Xtra a l'intention de revendre les articles. Cette présomption peut être déduite de la constatation qu'une quantité anormale d'articles est réservée. Lorsqu'il existe une présomption grave d'abus ou de mauvaise foi de la part du Client Xtra. En cas de force majeure. En cas d'absence d'enlèvement répétitif d'une réservation. Dans ce cas, Collect&Go se réserve également le droit de bloquer le profil Xtra du Client Xtra et/ou d'adopter d'autres mesures afin de garantir ses droits.
- Garantie. Garantie légale**: Toutes les réclamations pour défauts de conformité doivent être immédiatement communiquées à Collect&Go. Dans le cas des articles frais et congelés, les réclamations doivent être formulées au moment de l'enlèvement. Le Client Xtra bénéficie de la garantie légale de deux ans à compter de la livraison pour les défauts de conformité, le délai de garantie commençant à courir au moment de la livraison. Cette garantie inclut la réparation ou le remplacement de l'article défectueux. Cependant, si la réparation ou le remplacement s'avèrent impossibles, disproportionnés pour Collect&Go ou à l'origine de graves désagréments pour le Client Xtra, Collect&Go s'engage à accorder au Client Xtra une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité majeure, à résilier le contrat d'achat et à rembourser intégralement l'article, moyennant sa restitution par le Client Xtra. **Garantie commerciale**: Une garantie commerciale est accordée sur certains articles. Celle-ci n'affecte pas la garantie légale. Sauf spécification contraire, le délai de la garantie commerciale prend cours au même moment que celui de la garantie légale. Pour chaque article, des informations détaillées concernant la garantie commerciale peuvent être consultées sur le site web de Collect&Go ou obtenues auprès du Service clientèle. **Exclusions**: La garantie légale ou commerciale ne s'applique pas en cas de non-conformité résultant d'un accident, d'une aggravation de l'état par négligence, d'une chute, d'une utilisation de l'article contraire à la finalité et à l'usage pour lesquels il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du mode d'emploi, d'adaptations ou de modifications apportées à l'appareil, d'une utilisation brutale, d'un montage incorrect, d'un mauvais entretien ou d'une utilisation anormale, commerciale, professionnelle, incorrecte ou inappropriée. La garantie ne s'applique pas davantage à l'usure normale. La garantie n'est en outre pas accordée après une intervention par un tiers qui n'a pas été désigné par Collect&Go. Avant utilisation, le Client Xtra doit toujours parcourir soigneusement le mode d'emploi et/ou le manuel de montage. **Garantie du fabricant**: Outre la garantie légale ou l'éventuelle garantie commerciale de Collect&Go, certains articles sont également couverts par une garantie du fabricant accordée par le fabricant et fournie dans l'emballage. Pour exercer cette garantie, le Client Xtra doit respecter les conditions imposées par le fabricant et s'adresser directement au producteur.
- Utilisation du site web et de l'app**. Le Client Xtra connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre moyen permettant à Collect&Go 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 Collect&Go ne puisse être tenu responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou d'Internet en conséquence des risques susmentionnés.  
Collect&Go ne peut être tenu responsable du contenu des sites web ou des apps disponibles sur son site web au moyen de liens. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/l'app de Collect&Go 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.
- Validité et modification des Conditions**: Si l'une des dispositions des Conditions générales Xtra de Collect&Go s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueraient à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions générales Xtra Collect&Go 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 Collect&Go 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.  
Collect&Go se réserve à tout moment le droit de modifier les présentes conditions générales. Aucune réservation ne peut être placée tant que le Client Xtra n'a pas pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales.
- Questions ou réclamations**: Pour toute question ou plainte, le Client Xtra peut s'adresser dans un premier temps au Service clientèle. Si la solution proposée par notre 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. Un formulaire de plainte peut être téléchargé sur [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be) à cet effet. Ce formulaire peut être envoyé par e-mail à [info@ombudsmanducommerce.be](mailto:info@ombudsmanducommerce.be) ou par courrier à l'adresse Ombudsman du Commerce, Avenue E. Van Nieuwenhuyse 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. Les réservations effectuées au Grand-Duché de Luxembourg (uniquement

pour le magasin en ligne de Établissements Franz Colruyt S.A.), sont régies par le droit luxembourgeois. Seuls les tribunaux établis sur le territoire luxembourgeois sont compétents pour prendre connaissance d'éventuels litiges.

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.

14. Vie privée et protection des données à caractère personnel: Le recours aux services décrits dans les présentes Conditions générales nécessite 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 Collect&Go. Dès lors, Collect&Go 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.
- Collect&Go 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 auprès du Service clientèle ou dans un magasin des Marques Participantes Xtra, sur demande. 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 données habituelles : adresse e-mail, identification et adresse, afin de permettre à Collect&Go de fournir un service correct.

V0202007140