

## Conditions générales Collect&Go

Les Conditions générales Xtra Collect&Go (ci-après également : « les Conditions ») régissent en premier lieu la relation **entre le Client et Collect&Go**. Par l'utilisation des canaux numériques de Collect&Go (site web, app), en effectuant une réservation et/ou commande et 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 prend connaissance des présentes Conditions générales et en accepte l'application.

Par ailleurs, les Conditions générales Collect&Go régissent également la relation **entre le Driver et Collect&Go**. Ce Driver prend connaissance des présentes Conditions générales et en accepte l'application lorsqu'il se connecte à l'app Collect&Go Drivers en tant que Driver.

Les Conditions générales Xtra et les Conditions générales Xtra Digital, restent invariablement d'application. Si le Client n'est pas (plus) d'accord sur l'application d'une ou de plusieurs des dispositions mentionnées dans les présentes Conditions générales ou les Conditions générales précitées, toute utilisation ultérieure des services de Collect&Go, devient impossible.

Les présentes conditions traitent tout d'abord de quelques dispositions générales applicables aux services fournis par Collect&Go et à la vente, par Colruyt Food Retail SA et Bio-Planet SA, des produits réservés ou commandés (section I). Viennent ensuite quelques dispositions particulières concernant la Réservation d'articles combinée à un enlèvement dans un point d'enlèvement de Collect&Go (section II). Puis, quelques dispositions particulières relatives à une Commande d'articles combinée à un livraison par un collaborateur Collect&Go sont abordées (section III). Enfin, les présentes Conditions générales reprennent les dispositions particulières applicables à une Commande livrée par un Driver (section IV).

### Identité du prestataire de services et du gestionnaire de l'app Collect&Go Drivers

<b>Collect&amp;Go</b>	Colruyt Food Retail SA dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196 TVA-BE-0716.663.615, RPM Bruxelles
<b>Service clientèle</b>	Le Service clientèle de Collect&Go est joignable : <b>1</b> par téléphone au +32 (0)2 363 50 05, <b>2</b> par e-mail à <a href="mailto:info@collectandgo.be">info@collectandgo.be</a> ou <b>3</b> par courrier postal à l'adresse géographique du vendeur.

### Identité du vendeur des produits

- A) *Offre de produits en ligne Colruyt Meilleurs Prix*  
Colruyt Food Retail SA  
dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196  
TVA-BE-0716.663.615, RPM Bruxelles
- B) *Offre de produits en ligne Bio-Planet*  
Bio-Planet SA  
dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Victor Demesmaekerstraat 167  
TVA-BE-0472.405.143, RPM Bruxelles

### Définitions

<b>Client</b>	La personne physique qui effectue des achats en sa qualité de consommateur ou le client entreprise qui n'a pas pour activité ou pour objet la revente des marchandises achetées.
<b>Consommateur</b>	Toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
<b>Client particulier</b>	Le Client qui agit en sa qualité de consommateur.
<b>Client entreprise</b>	Tout client agissant à des fins découlant de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, mais ne consistant pas en des activités de revente des marchandises achetées dans le commerce de détail ou de gros.
<b>Client Xtra</b>	Le Client Xtra est la personne physique qui dispose d'un compte Xtra.
<b>Jour ouvrable</b>	Chaque jour calendrier, à l'exception des dimanches et des jours fériés.
<b>App Collect&amp;Go Drivers</b>	L'app développée et gérée par Collect&Go en tant que facilitateur entre un Driver et un Client particulier par voie numérique, les demandes de livraison de Clients particuliers par le biais de « Collect&Go Drivers » étant associées à des Drivers en charge de la livraison des marchandises commandées par le Client particulier via Collect&Go.
<b>Driver</b>	Le Driver est une personne physique majeure qui, en sa qualité de consommateur, déclare par le biais de l'app Collect&Go Drivers être disposée à venir enlever une commande pour un Client particulier un jour déterminé dans un point d'enlèvement Collect&Go et à la livrer à un moment convenu à l'adresse du Client particulier connue, en échange d'une commission préalablement définie. Dans certaines régions, un Driver est remplacé par un Shopper d'un partenaire de Collect&Go.

### Livreur professionnel

Le Livreur professionnel est un partenaire de Collect&Go, qui agit pour le compte de Collect&Go et qui, dans le cadre de ses activités professionnelles, vient enlever la commande du Client particulier un jour convenu dans un point d'enlèvement Collect&Go et la livre ensuite à l'adresse choisie par le Client particulier en échange d'une commission préalablement définie. Il est uniquement fait appel au Livreur professionnel pour livrer les marchandises si la livraison par le biais de « Collect&Go Drivers » n'est (temporairement) pas possible : par exemple, si un Driver ne s'est pas proposé à temps sur l'app Collect&Go Drivers pour livrer la commande au Client particulier, si le Driver est confronté à une force majeure...

### Shopper d'un partenaire de Collect&Go

Un particulier qui s'est inscrit sur la plateforme de livraison d'un partenaire de Collect&Go et qui souhaite ensuite livrer des marchandises à un Client particulier par le biais de cette plateforme en qualité de particulier.

### Section I - Dispositions générales

- Service Collect&Go** : Collect&Go offre la possibilité au Client, après s'être connecté par le biais de Collect&Go et de commander 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. Au cours du processus

de réservation et/ou de commande, le Client est informé de manière compréhensible et transparente des produits qu'il peut ajouter à son panier et des options qui s'offrent à lui concernant le choix du point et de l'heure d'enlèvement et les possibilités éventuelles de livraison à une adresse spécifique de son choix. Collect&Go est entièrement libre d'organiser ses services et de décider dans quelles zones géographiques elle mettra un ou plusieurs de ses services à disposition.

Un point d'enlèvement Collect&Go peut également faire office de point d'enlèvement de produits proposés par l'une des sociétés de la SA 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 ou de la commande (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'assortiment proposé est destiné à un usage domestique ou à un usage dans un contexte professionnel limité. L'assortiment n'est en aucun cas destiné à la revente. En cas d'achat par le Client entreprise dans le cadre de son activité professionnelle, la présentation de la Carte facture Colruyt est requise. L'assortiment proposé par Collect&Go est valable jusqu'à épuisement du stock et Collect&Go ou les vendeurs qui le proposent peuvent à tout moment le modifier. Collect&Go détermine ainsi entièrement librement si un article de l'assortiment de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix ou de Bio-Planet peut être livré ou non à l'endroit choisi par le Client, ou s'il est disponible pour une livraison à domicile.

Les images figurant sur les canaux numériques de Collect&Go ou sur tout autre support ont un but illustratif et peuvent comporter des éléments n'appartenant pas à l'article proposé à la vente et/ou n'étant pas compris dans le prix de vente indiqué. Ces informations sont toutefois précisées dans la description de l'article proposé à la vente, fournie par Collect&Go. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client 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.

- Prix des produits** : Tous les prix sont indiqués en euros et s'entendent TVA comprise.

**1 Colruyt Meilleurs Prix** garantit aussi les meilleurs prix pour son offre de produits en ligne. *Au niveau national* : les prix sont comparés dans ce cas avec d'autres services de courses en ligne belges ayant des points d'enlèvement partout en Belgique et pratiquant des conditions de service similaires. Si un prix inférieur est constaté chez une entreprise concurrente du même ordre, le prix du produit Colruyt en question faisant partie de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix est adapté dans tous nos points d'enlèvement. *Au niveau régional* : les prix sont comparés dans ce cas avec d'autres services de courses en ligne belges ayant des points d'enlèvement régionaux et pratiquant des conditions de service similaires. Si un prix inférieur est constaté chez une entreprise concurrente du même ordre, le prix du produit Colruyt en question faisant partie de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix est adapté dans nos points d'enlèvement environnants.

Au vu de ce qui précède, il peut y avoir une différence entre les prix des articles de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix, d'une part, et l'offre de produits des magasins Colruyt Meilleurs Prix physiques, d'autre part. Vous trouverez de plus amples informations sur les meilleurs prix chez Colruyt Meilleurs Prix sur [www.colruyt.be](http://www.colruyt.be).

**2** Le prix des produits de l'offre en ligne de **Bio-Planet** peut différer de celui pratiqué dans les magasins physiques Bio-Planet, comme il peut y avoir des différences entre les magasins Bio-Planet en raison des concurrents locaux.

Le prix d'un article est fixé au moment où le Client envoie sa réservation. Dans le cas d'un article qui est ajouté ultérieurement à une réservation déjà soumise (modification de la réservation), le prix applicable est celui en vigueur au moment où le Client soumet la réservation pour l'article ajouté. Si le Client modifie la quantité souhaitée d'un article particulier après l'envoi de la réservation (modification de la réservation), le même prix unitaire s'appliquera à la quantité totale de l'article concerné, à savoir le prix unitaire d'application au moment où le Client envoie la modification demandée (changement de quantité). Si le prix d'un ou de plusieurs articles augmente à la suite d'une modification, le Client en sera informé. Il aura la possibilité de refuser d'effectuer le changement ou de le confirmer.

Pour les articles de l'offre de produits en ligne de Colruyt Meilleurs Prix et de Bio-Planet, le Client bénéficie des promotions et réductions valables le jour de l'enlèvement conformément aux conditions prescrites.

Le prix total que le Client voit lors de l'envoi de sa réservation est toujours une estimation, étant donné que les articles au poids et la restitution éventuelle de bacs pliants peuvent encore avoir une influence sur le prix total apparaissant à la réservation.

- Frais de service et caution** : Le montant à payer comprend le prix de vente des articles livrés, majoré des frais de service. Ces frais de service sont toujours communiqués de manière claire et transparente au Client avant qu'il ne finalise le processus de réservation ou de commande. En outre, le Client paie une caution par bac pliant. La caution est remboursée au Client au moment de la restitution du bac pliant.

- Frais supplémentaires** : En fonction de l'option choisie pour la livraison, des frais supplémentaires sont dus par le Client. Il s'agit des frais de livraison (les frais pour la livraison effective des marchandises) ou de la commission pour le livreur particulier (la commission que le Client particulier souhaite payer au livreur particulier pour son service). Ces frais supplémentaires sont également toujours communiqués de manière claire et transparente au Client particulier avant qu'il ne finalise le processus de réservation ou de commande.

- Facture / ticket de caisse numérique** : Le Client reçoit toujours le ticket de caisse ou la facture numérique par e-mail, à l'adresse e-mail reliée au compte Xtra du Client qui a effectué la réservation ou la commande. Le ticket numérique a valeur légale.

- Garantie. Garantie légale** : Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée immédiatement au Vendeur par l'intermédiaire de Collect&Go. Pour les produits frais et surgelés, les réclamations doivent être formulées au plus tard au moment de l'enlèvement dans le cas des Réservations, et au plus tard au moment de la livraison dans le cas des commandes avec livraison à une adresse spécifiée. Le Client particulier bénéficie de la garantie légale de deux ans à compter de la livraison en cas de défauts de conformité. Cette garantie couvre la réparation ou le remplacement de l'article défectueux. Si la réparation ou le remplacement s'avère cependant être impossible, disproportionné pour Collect&Go ou à l'origine de graves désagréments pour le Client particulier, Collect&Go s'engage à accorder au Client particulier 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 particulier. **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 les canaux numériques de Collect&Go ou obtenues auprès du Service clientèle. **Exclusions** : la garantie légale ou commerciale ne s'appliquera 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 exclut également 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 l'utilisation, le Client doit toujours lire attentivement la notice d'instructions et/ou d'assemblage. **Garantie d'usine** : Outre la garantie légale ou l'éventuelle garantie commerciale de Collect&Go, certains articles sont également couverts par une garantie d'usine accordée par le producteur et fournie dans l'emballage. Pour bénéficier de cette garantie, le Client doit satisfaire aux conditions fixées par le fabricant et s'adresser directement à lui.

8. **Force majeure** : Collect&Go ne peut être tenue responsable en cas de retard ou de défaut de mise à disposition des réservations ou commandes faisant suite à une force majeure (conditions climatiques extrêmes, accident...). Cela ne peut dès lors pas donner lieu à un quelconque droit à une indemnité pour le Client, le Driver, le livreur professionnel ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go. Collect&Go met toutefois tout en œuvre pour en informer au plus vite le Client et/ou le Driver, le livreur professionnel ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go. Il en va de même pour le Client en cas d'absence au moment de la livraison à domicile ou de l'enlèvement pour cause de force majeure ; ainsi que pour le Driver ou le livreur professionnel en cas de retard ou d'empêchement pour l'enlèvement ou la livraison chez le Client.
9. **Utilisation des canaux numériques de Collect&Go** : Le Client connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre média permettant à Collect&Go de mettre, aujourd'hui et à l'avenir, ses services à disposition. Le Client connaît également les risques du stockage et du transfert numériques ou électroniques d'informations. Le Client accepte que Collect&Go ne peut être tenue responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses canaux numériques (web, app) ou d'Internet en conséquence des risques susmentionnés. Collect&Go ne peut être tenue responsable du contenu des sites web ou apps mis à disposition par des liens sur ses canaux numériques. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur les canaux numériques Collect&Go n'implique à aucun moment l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client 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.
10. **Propriété intellectuelle** : Les textes, les noms et les logos représentés sur les canaux numériques de Collect&Go, y compris Collect&Go Drivers, sont la propriété exclusive de Collect&Go ou des propriétaires respectifs dont Collect&Go a obtenu une licence pour les afficher. Ces droits exclusifs sont protégés tant par le droit national qu'international. À aucun moment, l'utilisateur n'obtient de quelconque licence sur ces travaux protégés par la simple utilisation des canaux numériques de Collect&Go et de l'app Collect&Go Drivers ; il ne peut dès lors pas utiliser ces textes, noms et logos sans l'accord des propriétaires respectifs. L'utilisateur cède gratuitement à Collect&Go l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, au sens le plus large, relatifs aux réactions, remarques et évaluations. Collect&Go a le droit d'utiliser ces réactions sous la forme de témoignages ou autres afin de faire de la publicité pour son offre. Si Collect&Go souhaite mentionner le nom d'un utilisateur, elle en demandera l'autorisation.
11. **Validité et modification des Conditions** : Si l'une des dispositions des Conditions générales Collect&Go s'avère nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions générales 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 le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions. Aucune réservation ou commande ne peut être effectuée tant que le Client n'a pas pris connaissance et accepté les présentes conditions.
12. **Questions ou plaintes** : Pour toute question ou plainte, le Client peut s'adresser dans un premier temps au Service clientèle. Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur ([www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)). En l'absence de conciliation, le litige sera soumis aux tribunaux compétents belges. Le droit belge est d'application. Le droit belge s'applique également aux Clients entreprise, le tribunal de l'entreprise néerlandophone de Bruxelles étant compétent. Les réservations effectuées au Grand-Duché de Luxembourg (uniquement pour le webshop de la Colruyt Food Retail SA) sont soumises au droit luxembourgeois. Seuls les tribunaux établis sur le territoire luxembourgeois sont compétents pour connaître d'éventuels litiges. Les litiges entre un Driver ou Shopper d'un partenaire de Collect&Go, d'une part, et un Client particulier, d'autre part, devront être résolus entre eux. Collect&Go ne prendra pas position dans de tels litiges.
13. **Vie privée et protection des données à caractère personnel** : Le recours au service décrit dans les présentes Conditions générales nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. La protection des données à caractère personnel du Client 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 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 aux fins et sur la base des fondements juridiques tels que décrits dans la Déclaration de confidentialité Xtra. Cette Déclaration de confidentialité peut être consultée en ligne ou obtenue sur demande auprès du Service clientèle ou dans un magasin des Partenaires Xtra. Elle peut être modifiée de temps à autre. Le Client s'engage à informer le Service clientèle en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à Collect&Go de fournir un service correct.
14. **Langue** : La version néerlandaise des présentes Conditions générales est la seule version authentique. Les traductions dans une autre langue constituent toujours une modalité pour le Client.

## Section II - Dispositions particulières applicables aux Réservations combinées à un enlèvement dans un point d'enlèvement

15. **Processus de réservation** : Un article peut exclusivement être réservé pour être retiré dans les points d'enlèvement prévus à cet effet en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. Un article ajouté au panier n'est réservé que lorsque le processus de réservation en ligne est terminé. Tel est le cas lorsque le Client envoie sa réservation à Collect&Go. Les articles qui ont uniquement été ajoutés au panier sans être envoyés peuvent par conséquent être indisponibles pour le Client tant que la réservation n'a pas été envoyée. Au cours du processus de réservation, il est expliqué clairement au Client quand il peut procéder à l'enlèvement. Et ce, en fonction du moment où le Client a l'intention d'envoyer la réservation et de la capacité encore disponible. Après la finalisation de la réservation, Collect&Go devra collecter minutieusement les articles réservés et les mettre à

la disposition du Client, dans la plage horaire convenue, lorsqu'il (ou son représentant) vient se présenter au point d'enlèvement qu'il a sélectionné au moment de la finalisation de sa réservation.

16. **Annulation/Modification de la réservation par le Client** : Le Client peut encore modifier sa réservation après son envoi, s'il le souhaite. Il peut le faire jusqu'à 9 heures le jour ouvrable précédant le jour de l'enlèvement. Le Client reçoit un e-mail confirmant la réservation, la date d'enlèvement et le lieu de l'enlèvement. L'e-mail contient également un aperçu des articles réservés et un montant total estimé (voir prix). Enfin, le Client trouvera également dans l'e-mail jusque quand il pourra encore modifier sa réservation. L'annulation répétée d'une réservation par un Client ou le simple fait de ne pas enlever les marchandises réservées peut donner lieu à la répercussion des frais engendrés (perte de marchandises, frais administratifs, frais de traitement, etc.) sur le Client et/ou le blocage ou la suppression du compte Xtra. Et ce, sans préjudice des droits que Collect&Go peut faire valoir sur la base des Conditions générales Xtra.
17. **Enlèvement** : Collect&Go met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles réservés par le Client en fonction du stock disponible. Si les articles réservés ne sont pas en stock, Collect&Go prévient, dans la mesure du possible, une alternative de sa propre initiative. Le Client peut encore refuser l'alternative lors de l'enlèvement. Les articles de la réservation restent disponibles max. 24 heures après le moment d'enlèvement convenu lors de la réservation. Après contrôle au point d'enlèvement, le Client peut décider librement d'acheter entièrement, partiellement ou pas du tout la réservation. La vente n'est effective que lorsque le Client enlève les articles et les paie à la caisse du point d'enlèvement. Étant donné que le Client réserve les articles et ne les achète qu'après avoir pu les examiner au point d'enlèvement du Vendeur, il ne s'agit pas d'une vente à distance et le Client particulier n'a dès lors pas de droit de rétractation. Collect&Go ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences de la pourriture, d'une diminution ou d'écarts de qualité de la marchandise en cas d'enlèvement tardif. Les réservations qui ne sont pas enlevées, sans notification en temps voulu, peuvent être portées en compte. La bière et le vin ne peuvent pas être remis à des mineurs de moins de 16 ans. Les autres boissons alcoolisées ne peuvent être remises qu'à des personnes majeures. En cas de doute de la part des collaborateurs de Collect&Go quant à l'âge de la personne qui réceptionne les marchandises, il ne pourra être procédé à la remise de boissons alcoolisées (lesquelles seront retirées de la commande), à moins qu'il ne puisse être démontré que la personne en question a bien atteint l'âge minimum légalement requis.
18. **Païement** : En cas de réservation, le Client paie lors de l'enlèvement des courses réservées. Le paiement dans un point d'enlèvement peut être effectué de manière simple par voie électronique ou par le biais de la fonction de paiement Xtra. Un refus de paiement en espèces peut avoir lieu pour des raisons de sécurité temporaires. Collect&Go est également en droit de refuser un billet lorsque la valeur du billet n'est pas proportionnelle au montant à payer. Le paiement par carte de crédit n'est pas possible.
19. **Refus de la réservation** : les réservations peuvent être refusées dans les cas suivants (énumération non exhaustive) : ❶ s'il y a lieu de supposer que la réservation a été effectuée à des fins professionnelles ou commerciales en vue d'une revente. ❷ s'il y a lieu de supposer que le Client a l'intention de revendre lui-même les articles. Cette suspicion peut découler du constat d'une quantité anormale d'articles réservés. ❸ En cas de forte présomption d'abus ou de mauvaise foi dans le chef du Client. ❹ En cas de force majeure. ❺ En cas de non-enlèvement répété d'une réservation. Dans ce cas, Collect&Go se réserve également le droit de bloquer et/ou supprimer le compte du Client et/ou de prendre d'autres mesures afin de garantir ses droits.

## Section III - Dispositions particulières applicables aux Commandes combinées à une livraison par un collaborateur Collect&Go

20. **Processus de commande** : Lors de la commande, Collect&Go informera le Client de toute restriction de volume et/ou de poids, qui laisse supposer que la commande n'a pas été passée dans le cadre d'une consommation raisonnable, normale, privée et domestique ou d'un usage professionnel limité. Si le Client procède à la commande malgré l'avertissement précité, Collect&Go peut décider, à sa propre discrétion, que le volume sera limité ou que seule une partie de celui-ci sera mise à la disposition du Client. Le cas échéant, Collect&Go préviendra toujours le Client avant la livraison. Pour pouvoir bénéficier de la livraison à domicile, le montant de la commande doit être de minimum 100 euros. Les groupes de produits spécifiques, tels que les boissons, peuvent faire l'objet de limitations de volume. En cas de dépassement de la limite maximale, la commande ne peut pas être finalisée.

Lorsque le Client opte pour la livraison à domicile des articles sélectionnés, il passe une commande avec obligation de paiement prenant effet au moment où il confirme que les articles présents dans son panier doivent être livrés chez lui/à son domicile et sélectionne la date de livraison et la plage horaire souhaitées, après quoi il reçoit une confirmation de commande. Il s'agit dès lors d'une vente à distance. *[Pour de plus amples informations concernant le droit de rétractation pour le Client particulier, voir ci-après]*

La confirmation de commande confirme la commande, la date de livraison et l'adresse de livraison. L'e-mail contient également un aperçu des articles commandés et une estimation du montant total. Après la finalisation de la commande, Collect&Go devra collecter minutieusement les articles commandés et les livrer, dans la plage horaire convenue avec le Client, à l'adresse renseignée par ce dernier. Une livraison à l'adresse spécifiée ne peut avoir lieu que si l'adresse est située dans la région éligible à ce service (à consulter en ligne ou via le Service clientèle).

21. **La livraison** : Le Client indique la date à laquelle il souhaite recevoir la commande ainsi que la plage horaire souhaitée. Les livraisons ne peuvent être effectuées que du lundi au samedi inclus (à l'exception des jours fériés), en fonction des plages horaires disponibles. Une seule livraison par jour et par adresse est autorisée. Une livraison à l'étage est possible après avoir sélectionné cette option au cours du processus de commande et à condition qu'un ascenseur soit présent. Collect&Go est en droit de considérer la personne présente au moment de la livraison comme étant mandatée par le Client pour la réception de la commande et le paiement du solde. Les bouteilles de bière et de vin ne peuvent pas être remises à des mineurs de moins de 16 ans. Les autres boissons alcoolisées ne peuvent être remises qu'à des personnes majeures. En cas de doute de la part des collaborateurs de Collect&Go quant à l'âge du client qui réceptionne les marchandises, il ne pourra être procédé à la remise de boissons alcoolisées (lesquelles seront retirées de la commande), à moins qu'il puisse être démontré de manière irréfutable au moment de la livraison que la personne en question a bien atteint l'âge minimum légalement requis.
22. **Vidanges/bacs pliants** : Le Client est autorisé à restituer les vidanges et les bacs pliants par l'intermédiaire du collaborateur de Collect&Go. Le décompte s'effectue immédiatement. Le collaborateur de Collect&Go a cependant toujours le droit de refuser de les reprendre, par exemple en cas de quantités trop importantes, de manque de place dans le moyen de transport dont il dispose, etc.
23. **Païement** : Dans le cas d'une commande combinée à une livraison par un collaborateur de Collect&Go, le Client paie au moment de la livraison. Le paiement est possible par : carte bancaire (de débit et dans certains cas également de crédit) ou chèques-repas électroniques, paiement

mobile et la fonction de paiement Xtra. Le Client peut utiliser des bons fournisseurs ou des bons frais de service au moment du paiement, ainsi que des chèques-cadeaux émis par la S.A. Colruyt Food Retail.

Si le Client ne peut pas s'acquitter du montant dû (solde insuffisant, absence de mode de paiement autorisé...), le collaborateur Collect&Go repart avec la commande. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client.

24. **Absence lors de la livraison :** Si le Client n'est pas présent au moment convenu pour réceptionner les articles, il est contacté tout d'abord par téléphone.
- ❶ Si le Client n'est pas joignable, le collaborateur Collect&Go laisse un avis dans sa boîte aux lettres et reprend la commande. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client.
  - ❷ Si le Client est joignable par téléphone lors de la première présentation de la commande et indique pouvoir être présent dans les 5 minutes, le collaborateur Collect&Go attend l'arrivée du Client à l'adresse convenue pendant maximum 5 minutes. En cas de retard ou si le Client indique ne pas pouvoir être présent dans les 5 minutes, le collaborateur Collect&Go repart avec les articles et tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client.
25. **Retard/force majeure :** Collect&Go ne peut être tenue responsable en cas de retard ou de défaut de livraison faisant suite à un cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, accident...). Collect&Go met tout en œuvre pour en informer le Client au plus vite. Il en va de même pour le Client en cas d'absence à l'heure convenue dans le cadre d'une livraison à domicile. Il ne peut être question de retard de livraison que lorsque la plage horaire convenue au moment de la commande n'est pas respectée.
26. **Refus de la commande par Collect&Go :** Une commande peut être refusée par Collect&Go dans les cas suivants, la liste n'étant pas exhaustive : ❶ S'il y a lieu de supposer que la commande a été effectuée à des fins professionnelles ou commerciales en vue d'une revente. ❷ S'il y a lieu de supposer que le Client a l'intention de revendre lui-même les articles. Cette suspicion peut découler du constat d'une quantité anormale d'articles réservés. ❸ En cas de forte présomption d'abus ou de mauvaise foi dans le chef du Client. ❹ En cas de force majeure. ❺ En cas d'absences répétées à l'heure convenue pour la livraison. Ou en cas de dette impayée. Dans ce cas, Collect&Go se réserve également le droit de bloquer et/ou supprimer le compte Xtra du Client et/ou de prendre d'autres mesures afin de garantir ses droits.
27. **Annulation/modification de la commande par le Client :** S'il le souhaite, le Client peut également encore modifier sa commande après son envoi. Une commande peut être modifiée par le Client jusqu'à 9 heures du matin le jour ouvrable précédant le jour de la livraison. Au terme de cette période, plus aucune annulation ni modification n'est possible et le Client devra assumer tous les frais liés à la commande avec livraison à domicile.
28. **a) Droit de rétractation en cas de commande :** Lorsque le Client particulier commande un article et le fait livrer à son domicile, il bénéficie d'un délai de réflexion de 14 jours calendrier après la livraison de l'article. Ce délai de 14 jours calendrier permet au Client particulier d'évaluer l'article acheté comme il le ferait en magasin, en l'examinant et en l'inspectant. Pendant cette période, le Client particulier doit manipuler l'article acheté avec le soin nécessaire. Il ne peut donc débaler la marchandise que dans la mesure où cela est nécessaire pour exercer son droit d'inspection et d'essai.
- Pour exercer son droit de rétractation, le Client particulier informe Collect&Go de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (p. ex. dans un point d'enlèvement, par courrier, par téléphone via le Service clientèle ou par e-mail). Le droit de rétractation peut également s'exercer au moyen du formulaire mis à la disposition du Client particulier. L'utilisation de ce formulaire n'est toutefois pas obligatoire. La décision de rétractation peut également être notifiée au collaborateur Collect&Go à l'occasion d'une livraison ultérieure effectuée pendant le délai de rétractation. Et ce, toujours sur présentation de la preuve d'achat.

**b) Exceptions :** Dans certains cas, la loi stipule qu'un **délai de rétractation ne doit pas être prévu** (article VI.53 CDE).

Le droit de rétractation n'est pas d'application entre autres pour les articles suivants de l'assortiment Collect&Go :

- ❶ Les articles qui pourrissent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
- ❷ Les articles ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsqu'ils ont été descellés ;
- ❸ Les enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques qui ont été descellés.

29. **Retour en cas de rétractation :** Le Client particulier dispose de 14 jours calendrier, à compter du jour suivant sa décision de se rétracter, pour retourner l'article dans un point d'enlèvement Collect&Go ou un magasin Colruyt. L'article peut également être retourné par l'intermédiaire du collaborateur Collect&Go lors d'une livraison à domicile ultérieure par un collaborateur Collect&Go. En cas de rétractation, les frais liés au retour d'un article (frais de transport du Client particulier, matériaux d'emballage supplémentaires...) sont à charge du Client particulier. Collect&Go ne facture pas de frais de retour particuliers en cas de restitution de l'article.
- Le Client particulier replace l'article dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert. Lorsque, après ouverture lors de la première réception, l'emballage d'origine n'offre plus une protection suffisante pour être réutilisé lors du retour, le Client particulier veille à prévoir un emballage supplémentaire pour l'article afin de prévenir tout dommage au produit pendant le transport. Toutefois, l'emballage d'origine, ainsi que ses différents éléments, doivent toujours être restitués.
- Collect&Go remboursera le Client particulier en cas de rétractation correcte, après réception et contrôle de l'article. En cas de perte de valeur de l'article due à une utilisation injustifiée dépassant le cadre d'un test, Collect&Go a le droit de réclamer une indemnité au Client particulier.

30. **Annulation achat articles de remplacement :** Collect&Go met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles commandés par le Client en fonction du stock disponible. Si les articles réservés ne sont pas en stock, Collect&Go prévoit, dans la mesure du possible, une alternative de sa propre initiative. Le Client qui passe une commande accepte que Collect&Go puisse remplacer des articles de sa commande par des articles similaires sans son accord explicite préalable. Ces articles sont réputés faire partie de la commande initiale transmise par le Client. En dérogation à ce qui précède, Collect&Go permet exceptionnellement que des articles de remplacement, pour lesquels aucun droit de rétractation ne s'applique conformément à l'article VI.53 du CDE, puissent être supprimés de la commande. Toutefois, le Client ne peut exercer ce droit qu'au moment de la livraison. Dans ce cas, le Client n'acceptera pas l'article annulé et le restituera immédiatement au collaborateur Collect&Go. Le collaborateur Collect&Go veillera à ce que cet article soit déduit du solde à payer de la commande.
- L'annulation d'articles au poids n'est possible dans ce cas que pour la quantité totale par numéro d'article et ne peut être partielle.

**Un exemple :** Le Client particulier commande 1 kg de pommes de type A. Cette variété n'étant plus en stock, Collect&Go livre à la place 1 kg de pommes de type B. Bien que les articles susceptibles de se détériorer rapidement (comme les pommes) ne puissent normalement être renvoyés, Collect&Go prévoit la possibilité de supprimer cet article de la commande dans la mesure où les pommes de type B sont des articles de remplacement. Lors de la livraison, le Client particulier peut décider de refuser les articles de remplacement, étant toutefois entendu qu'il ne peut annuler que la totalité

du kilo de pommes. Dans pareil cas, il n'est pas possible de refuser un demi-kilo de pommes et de conserver l'autre demi-kilo.

#### Section IV - Dispositions particulières applicables aux Commandes combinées à une livraison par le biais de « Collect&Go Drivers » – Livraison par un Driver, un Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou, à défaut, par un livreur professionnel.

31. **Offre :** Collect&Go est entièrement libre de définir les régions où le service Collect&Go Drivers est disponible. Collect&Go Drivers est un service communautaire proposé par Collect&Go. Collect&Go offre, d'une part, la possibilité pour un Client particulier de se faire livrer, à une adresse indiquée, une commande par un livreur particulier, un Driver ou un Shopper d'un partenaire de Collect&Go en fonction de la région (ou à défaut, par un livreur professionnel). D'autre part, Collect&Go offre la possibilité à un Driver de s'engager à enlever la commande d'un Client particulier dans un point d'enlèvement Collect&Go et de la livrer à l'adresse indiquée du Client particulier en échange d'une commission. Collect&Go facilite la demande de livraison entre le Client particulier et le Driver par le biais de l'app Collect&Go Drivers ; elle facilite le paiement par le Client particulier des marchandises achetées au vendeur des produits ; et enfin, elle facilite également le paiement de la commission pour la prestation de services du Driver. En fonction de la région où le Client particulier souhaite faire livrer sa commande par un livreur particulier, il est possible qu'un Driver soit remplacé par un Shopper d'un partenaire de Collect&Go, également un particulier, pour procéder à la livraison.
- Le service Collect&Go Drivers est rendu possible par le biais de l'application Collect&Go Drivers. Il n'est pas nécessaire de disposer d'un compte Xtra pour se connecter à l'app Collect&Go Drivers. Les données de connexion doivent correspondre à la réalité et être saisies correctement, et ne peuvent pas être transmises à ou utilisées par des tiers. Il incombe au Driver de préserver le caractère confidentiel et personnel des données et il sera responsable des éventuels dommages causés par le non-respect de cette disposition.

32. **L'assortiment :** Collect&Go met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles commandés par le Client particulier en fonction du stock disponible. Si les articles commandés ne sont pas de stock, Collect&Go prévoit, dans la mesure du possible, une alternative de sa propre initiative.

33. **Processus de commande :** Si l'adresse renseignée se situe dans une région fournissant le service de Collect&Go Drivers, la livraison sera effectuée par un Collect&Go Driver si le Client particulier opte pour une livraison à domicile. Pour permettre une livraison par le biais de Collect&Go Drivers, le Client particulier doit dans un premier temps finaliser une commande par le biais du canal numérique de Collect&Go (site web ou app). Un panier peut être rempli au maximum de produits pouvant être transportés dans une voiture classique. Dès que le Client particulier a atteint la capacité maximale, il n'est plus possible d'ajouter des produits au panier. Les commandes qui dépassent la capacité maximale ne peuvent dès lors pas être finalisées. Le Client particulier choisit ensuite la date de livraison et sélectionne une fenêtre de livraison conformément aux possibilités indiquées (en fonction de la disponibilité/capacité). Avant de pouvoir finaliser le processus de commande en ligne, l'autorisation expresse est demandée au Client particulier de ❶ réserver (« pré-autoriser ») le montant total estimé de la commande (y compris les frais de service et de livraison, mais hors cautions des bacs pliants) – jusqu'à un montant maximum de 500 euros – sur la carte bancaire (de débit) renseignée par le Client particulier et ❷ accorder le droit à Collect&Go de débiter, automatiquement et directement du compte du Client particulier, le solde total à payer de la commande (y compris les frais de service, les cautions des bacs pliants et/ou caisses en carton pour la livraison ainsi que les frais de livraison) au moment où le Driver, le Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou le Livreur professionnel se présente au point d'enlèvement. Le processus de commande n'est finalisé qu'après l'acceptation par le Client particulier et la pré-autorisation accordée. Une fois la pré-autorisation accordée et l'octroi de l'autorisation de débit du compte du Client particulier, Collect&Go chargera ensuite, en fonction de la région à laquelle la commande est destinée, la commande du Client particulier dans l'app Collect&Go Drivers ou sur la plateforme des livreurs d'un partenaire afin qu'elle soit visible pour les Drivers ou Shoppers du partenaire de Collect&Go. La date et la fenêtre de livraison sélectionnées par le Client particulier font office de date et de fenêtre d'enlèvement par le Driver, le Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou le Livreur professionnel. S'il est recouru à la plateforme des livreurs d'un partenaire, c'est le partenaire qui gère la plateforme et veille à ce que le Shopper d'un partenaire de Collect&Go enlève la commande du Client particulier au point d'enlèvement Collect&Go indiqué durant le créneau renseigné par le Client particulier, avant de la livrer ensuite au Client particulier.

Après l'enlèvement de ses courses par le Driver, le Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou le Livreur professionnel, le Client particulier reçoit un e-mail reprenant le ticket de caisse qui récapitule sa commande, y compris : une confirmation du solde total payé de la commande, dont les frais de service pour la collecte, la caution par bac pliant et/ou caisse en carton pour la livraison, les frais de livraison et une confirmation que le montant total a été débité auprès de la banque du Client particulier.

Si la livraison est effectuée par un Driver, un Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou un Livreur professionnel, une obligation de paiement prend effet au moment où Collect&Go confirme avoir bien reçu et traité la demande de livraison, à savoir au moment où après une pré-autorisation réussie, la demande de livraison a été chargée par Collect&Go dans l'app Collect&Go Drivers ou sur la plateforme des livreurs d'un partenaire.

34. **Annulation/modification d'une commande par le Client particulier :** Le Client particulier peut encore modifier sa commande après son envoi, s'il le souhaite. Il peut le faire jusqu'à 9 heures le jour ouvrable précédant le jour de la livraison. À l'issue de cette période, une annulation ou modification n'est plus possible et le Client particulier prendra en charge tous les frais liés à la commande combinée à une livraison à domicile.

35. **Frais de service, caution par bac pliant et cartons lors de la livraison :** Des frais de service sont dus à Collect&Go par le Client particulier pour la collecte des articles dans le point de vente et pour la mise à la disposition de la personne qui vient les enlever en vue de les livrer à l'adresse renseignée par le Client particulier. Ces frais de service sont toujours communiqués au Client particulier clairement et en toute transparence pendant le processus de commande et sont également indiqués sur le ticket de caisse du Client particulier.
- Par défaut, les marchandises sont livrées dans des bacs pliants, à moins que le Client particulier demande d'être livré dans des boîtes en carton plutôt que dans des bacs pliants lors de son passage en caisse ou par une demande explicite de sa part. En fonction de ce choix, le Client particulier est redevable soit d'une caution par bac pliant, soit d'un montant de 1,00 euro par boîte en carton, qui est (sont) mis à sa disposition pour la livraison de sa commande par l'intermédiaire d'un Driver, d'un livreur professionnel ou d'un Shopper d'un partenaire de Collect&Go. Cette caution par bac pliant ou ce montant dû par boîte en carton est calculé(e) séparément, il/elle n'est pas compris(e) dans l'estimation du prix total du panier affichée sur le site web ou dans l'app, mais figure bien sur le ticket de caisse. La caution est remboursée au Client particulier au moment de la restitution du bac pliant à Collect&Go. Les boîtes en carton ne peuvent pas être restituées. Le Driver ou livreur professionnel ou Shopper d'un partenaire de Collect&Go est tenu de remettre au Client tous les bacs pliants Collect&Go ou boîtes en carton mis à disposition pour la livraison de la commande du Client particulier.

36. Frais de livraison pour le Driver, le livreur professionnel ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go: Enfin, le montant total à payer par le Client particulier comprend aussi la commission du Driver, du livreur professionnel ou du Shopper d'un partenaire de Collect&Go pour la livraison des marchandises commandées au Client particulier. Le Client particulier en est informé au cours du processus de commande.

37. Collect&Go – Collecte des courses et mise à disposition pour l'enlèvement : Collect&Go met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles commandés par le Client particulier en fonction du stock disponible. Si les articles commandés ne sont pas de stock, Collect&Go prévoit, dans la mesure du possible, une alternative de sa propre initiative. Le Client particulier qui passe une commande accepte que Collect&Go puisse remplacer des articles de sa commande par un produit semblable sans son accord explicite préalable. Il peut s'agir d'un produit similaire en termes de taille, de qualité, de caractéristiques, de pays d'origine, etc. Ces articles sont réputés faire partie de la commande initiale transmise par le Client particulier. Si le Client particulier remarque que le produit de remplacement ne répond pas à une caractéristique, il contacte le Service clientèle. Collect&Go s'engage aussi à faciliter le contact avec un Driver et à mettre à disposition la commande qui sera enlevée par le Driver ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go lorsque celui-ci se présentera au point d'enlèvement. S'il est recouru à un Shopper d'un partenaire de Collect&Go, le contact entre le Client particulier et le Shopper est facilité par le partenaire de Collect&Go.

Collect&Go ne peut être tenue responsable des conséquences de la poursuite, d'une diminution ou d'écart de qualité de la marchandise après l'enlèvement par le Driver ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou en cas d'enlèvement tardif par le Driver ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go.

Il se peut qu'aucun Driver disposé à livrer la commande au moment souhaité (jour/heure) chez le Client particulier ne soit trouvé. Dans ce cas, Collect&Go contactera le Client particulier pour trouver une solution et si nécessaire, la livraison sera confiée à un livreur professionnel, agissant pour le compte de Collect&Go. Si aucun Shopper d'un partenaire de Collect&Go n'est trouvé, le partenaire de Collect&Go contactera le Client particulier pour trouver une solution. Le Client particulier accepte que Collect&Go essayera toujours d'abord de trouver un Driver, mais qu'elle devra peut-être faire appel à un livreur professionnel afin de faire livrer les courses à temps et au moment de livraison convenu.

38. Connexion en tant que Driver à l'app Collect&Go Drivers et enlèvement d'une commande en tant que Driver : Le Driver qui souhaite effectuer une livraison, en son propre nom et pour son propre compte, dans le cadre du service « Collect&Go Drivers », doit télécharger l'app Collect&Go Drivers par le biais de Google Play ou de l'App Store. Après s'être connecté à l'app Collect&Go Drivers, le Driver obtient un aperçu, par le biais d'une carte, de l'ensemble des commandes devant encore être livrées et a accès aux informations nécessaires pour effectuer la livraison. Le Driver peut sélectionner au maximum quatre livraisons par connexion. Lorsque le Driver a sélectionné une livraison, il s'engage à venir enlever cette commande le jour convenu et dans la fenêtre d'enlèvement convenue au point d'enlèvement Collect&Go en question et à la livrer au Client particulier, à l'adresse donnée, dans la fenêtre de livraison convenue. Le Driver est le seul responsable de l'enlèvement de la commande au point d'enlèvement.

Le Driver peut consulter à tout moment, dans l'app Collect&Go Drivers, un aperçu des missions acceptées, en ce compris à quel moment et dans quel point d'enlèvement la commande du Client particulier doit être enlevée.

Lorsque le Driver se présente au point d'enlèvement, il reçoit, après son identification par le biais de l'app Collect&Go Drivers, la commande du Client particulier dans le cadre de laquelle il s'était engagé dans l'app Collect&Go Drivers. L'ensemble des informations nécessaires pour la livraison figurent dans l'app Collect&Go Drivers.

Le Driver est censé exécuter la prestation de services en bon père de famille en prenant toutes les précautions nécessaires pour les produits du Client particulier. Ce comportement est attendu de lui depuis l'enlèvement au point d'enlèvement jusqu'au moment de la livraison chez le Client particulier inclus.

Le Driver retire la commande et la livre à l'adresse renseignée par le Client particulier entièrement sous sa propre responsabilité et avec ses propres moyens (de transport).

Si le Driver ne se présente pas pour l'enlèvement de la commande après l'avoir acceptée par le biais de l'app Collect&Go Drivers, Collect&Go pourrait empêcher toute connexion future de ce Driver à l'app Collect&Go Drivers.

Dans le cas où le Driver ne se serait pas présenté pour l'enlèvement, Collect&Go cherchera une solution de remplacement en concertation avec le Client particulier. Dans ce cas, la commande pourrait être livrée plus tard qu'initialement convenu. Collect&Go n'en sera pas tenue responsable.

Si un particulier souhaite devenir livreur dans une région où Collect&Go n'est pas active elle-même, mais par l'intermédiaire d'un partenaire, l'inscription en tant que Shopper s'effectue auprès du partenaire, aux conditions imposées par ce partenaire. Le partenaire uniquement communiqué avec le Shopper pour clarifier la manière dont les livraisons doivent être effectuées conformément aux chartes et conditions applicables, et facilite également le contact entre le Shopper et le Client particulier de Collect&Go.

39. Livraison par le Driver ou un livreur professionnel en tant que remplaçant potentiel : Le Driver s'engage envers le Client particulier à livrer la commande à l'adresse indiquée du Client particulier dans le créneau renseigné. Le Driver est tenu de remettre l'ensemble de la commande au Client particulier en personne ou à son représentant majeur. Un ticket de caisse est toujours transmis au Client particulier par voie numérique. La livraison a lieu en principe à l'extérieur, sur le seuil, devant la porte d'entrée du Client particulier (le Driver n'entre pas chez le Client particulier et une livraison à l'étage n'est pas possible non plus, sauf si le Driver l'accepte).

Le Driver ou le livreur professionnel qui le remplace, mais aussi le Shopper d'un partenaire de Collect&Go, a le droit de considérer la personne présente au moment de la livraison comme étant mandatée par le Client particulier pour la réception de la commande.

Collect&Go conseille au Client particulier de vérifier immédiatement ses achats au moment de la livraison. Si des marchandises s'avèrent abîmées, le Client particulier en avise le Driver (ou livreur professionnel) ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go.

Si la livraison a été effectuée par un Driver ou Shopper d'un partenaire de Collect&Go, Collect&Go décline toute responsabilité de quelque nature que ce soit pour les accidents ou dommages éventuels occasionnés par le Driver, le Shopper d'un partenaire de Collect&Go et/ou le Client particulier ou pour les dégâts occasionnés aux marchandises livrées appartenant au Client particulier. En cas de sinistre, Collect&Go transmettra les données de contact du Driver à la partie lésée à sa première demande.

Si la livraison a été effectuée par un livreur professionnel, le Client particulier prend contact avec Collect&Go. Pour les questions concernant en particulier les caractéristiques/la qualité des produits achetés (par exemple, les vices cachés), le Client particulier s'adressera toujours au Vendeur.

Si le Driver, le livreur professionnel ou le Shopper d'un partenaire de Collect&Go n'a pas effectué la livraison chez le Client particulier, ce dernier peut contacter Collect&Go. Si la livraison devait être effectuée par un Driver, Collect&Go ou le Vendeur s'adressera au Driver concerné pour le paiement intégral des marchandises emportées, sans préjudice du droit de Collect&Go de réclamer une indemnité supplémentaire.

a) Le Client particulier est absent/a un empêchement lors de la réception : Si le Client particulier n'est pas présent ou a un empêchement au moment convenu afin de réceptionner la commande, il en informe immédiatement Collect&Go.

En l'absence du Client particulier, le Driver ou le livreur professionnel ramène la commande au point d'enlèvement où il est allé la prendre. Il le fait le plus rapidement possible et au plus tard le lendemain du jour où la livraison n'a pas pu avoir lieu. Si le point d'enlèvement est fermé, le Driver ou livreur professionnel rapporte les produits au plus tard le premier jour de la réouverture du point d'enlèvement. Si le Driver ne rapporte pas les marchandises au point d'enlèvement durant la période susmentionnée, Collect&Go sera en droit de réclamer le solde du ticket de caisse concerné (commande du Client, frais de service compris) au Driver. Celui-ci est dans ce cas considéré comme l'acheteur des marchandises que le Client particulier avait commandées.

La commission pour la prestation de services du Driver ou livreur professionnel sera toujours due par le Client particulier. En outre, une indemnité forfaitaire de 25 euros sera également facturée au Client particulier pour cause d'absence au moment de la livraison des marchandises achetées. Pour l'exécution du paiement de l'indemnité forfaitaire au Vendeur et de la commission au Driver ou livreur professionnel, le Client particulier recevra une mise en demeure de Collect&Go. Il devra s'acquitter du paiement selon les instructions qui lui seront communiquées, et ce, dans le délai de paiement imparti.

S'il est constaté à plusieurs reprises que la réception n'a pas pu avoir lieu, Collect&Go peut bloquer le compte Xtra du Client particulier.

En cas de livraison par un Shopper d'un partenaire de Collect&Go, les chartes et conditions opposables du partenaire sont d'application. S'il est établi que le Client particulier était absent ou avait un empêchement lors de la réception, alors que le Shopper d'un partenaire de Collect&Go s'est présenté à temps à l'adresse, Collect&Go peut facturer une indemnité forfaitaire de 25 euros au Client particulier.

b) Après l'enlèvement, le Driver a un empêchement pour la livraison : Si le Driver ne peut pas effectuer la livraison après avoir enlevé la commande, il s'engage à prendre contact avec le Client particulier. Le Client particulier et le Driver essaient de convenir d'un nouveau moment pour la livraison.

Le Driver informe Collect&Go lorsqu'aucun autre moment de livraison n'a pu être convenu avec le Client particulier. Dans ce cas, le Driver sera tenu de payer lui-même le solde du ticket de caisse de la commande du Client particulier, y compris les frais de service pour Collect&Go. Le Driver sera mis en demeure par Collect&Go de s'acquitter de ce paiement et devra effectuer celui-ci selon les instructions qui lui seront communiquées, et ce, dans le délai de paiement imposé.

Le Client particulier ne devra aucune commission au Driver.

Si Collect&Go constate à plusieurs reprises que la livraison n'a pas pu avoir lieu, Collect&Go peut bloquer le compte du Driver dans l'app Collect&Go Drivers.

En cas de livraison par un Shopper d'un partenaire de Collect&Go, les chartes et conditions opposables sont d'application.

40. Paiement : Le paiement des marchandises achetées au Vendeur, des frais de service à Collect&Go et de la livraison par le Driver, livreur professionnel ou Shopper d'un partenaire de Collect&Go est facilité par Collect&Go. En ce qui concerne la commission versée par le Client particulier au Shopper d'un partenaire de Collect&Go, Collect&Go la réceptionne pour la transmettre au partenaire, après quoi le partenaire facilite le paiement au Shopper par le biais de sa plateforme. Le paiement est automatiquement débité du compte du Client particulier moyennant l'instruction de Collect&Go à la banque du Client particulier de débiter le montant total de son compte. Si le Client particulier n'est pas d'accord avec de débit, il peut contacter sa banque aux conditions en vigueur entre le Client particulier et sa banque.

Il appartient au Client particulier de veiller à ce que le solde disponible sur son compte bancaire au moment du paiement (à savoir au moment où le Driver, le Shopper d'un partenaire de Collect&Go ou le Livreur professionnel se présente au point d'enlèvement) soit suffisant. Si un ordre de paiement ne peut pas être exécuté en raison d'un solde insuffisant, de données de paiement incorrectes ou obsolètes et/ou de l'écoulement de plus de 30 jours calendrier entre le moment où la commande est effectuée et la présentation du Driver (la pré-autorisation et l'autorisation de débit donnée par le Client particulier n'étant plus valables), la commande est annulée et n'est pas remise au Driver. Le Client particulier demeure redevable de la commission due pour le service du Driver. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire de 25 euros est imputée au Client particulier pour cause d'impossibilité de livrer la commande. Le Client particulier recevra une mise en demeure de Collect&Go pour s'acquitter du paiement de l'indemnité forfaitaire au Vendeur et de la commission au Driver. Il/elle doit s'acquitter de ce paiement conformément aux instructions qui lui ont été communiquées et dans le délai imparti. En cas de constat répété d'impossibilité de paiement, Collect&Go a le droit de prendre des mesures telles que : ne pas permettre l'établissement d'une nouvelle commande (ou réservation) et/ou bloquer le compte Xtra du Client particulier. En cas de livraison par un Shopper d'un partenaire de Collect&Go, les chartes et conditions opposables du partenaire sont d'application. Collect&Go peut également imputer une indemnité forfaitaire de 25 euros au Client particulier dans le cas d'un Shopper.

Si l'ordre de paiement ne peut pas être exécuté en raison de problèmes techniques dans le chef de Collect&Go, la commande n'est pas annulée et le paiement est effectué conformément aux instructions que le Client particulier a reçues par e-mail après la réception de la commande. Une créance en souffrance ne peut en aucun cas être payée d'une autre manière dans ce cas (pas en espèces et pas par le biais d'une autre app de paiement). Un paiement ne peut être libérateur que s'il est acquitté par l'intermédiaire de Collect&Go ou, exceptionnellement, selon les instructions de Collect&Go ou du Vendeur après une mise en demeure à la suite d'une créance en souffrance.

Lors du paiement, un Client particulier ne peut pas utiliser de bons de réduction, de vouchers, etc. Étant donné que le Client particulier agit en tant que consommateur, il n'est pas possible de faire établir une facture pour les achats effectués. Le ticket de caisse fait office de preuve d'achat. Une preuve de paiement peut être obtenue sur demande.

41. Réception de la commission par le Driver : Le Driver a droit à une commission de la part du Client particulier pour le service de livraison qu'il a fourni. Au plus tard 14 jours calendrier après la livraison correcte d'une commande chez un Client particulier, le Driver recevra la commission qui lui est due par l'intermédiaire de Collect&Go sur le numéro de compte qu'il a indiqué lorsqu'il s'est connecté à l'app Collect&Go Drivers, déduction faite toutefois d'un précompte professionnel imposé par la loi à concurrence de 10,7% du montant de la commission octroyée au Driver par le Client particulier. Il incombe au Driver de transmettre à temps à Collect&Go, via l'app Collect&Go Drivers, un numéro correct, ainsi que toute correction ou modification de son numéro de compte, pour que la commission lui soit correctement versée.

Collect&Go fournira à chaque Driver une attestation fiscale relative aux commissions qu'il a reçues d'un ou plusieurs Clients particuliers pour la prestation de ses services. Cette attestation lui sera toujours remise avant le 28 février de l'année suivant l'exercice de revenus. Pour plus d'informations sur l'économie collaborative, le Driver peut se référer au site web du Service Public Fédéral Finances et du Service Public Fédéral Sécurité sociale.

Il incombe au Driver de s'assurer qu'il traite correctement les revenus perçus (commissions) sur le plan du droit fiscal et qu'il se conforme aussi aux autres législations en vigueur (dont en particulier la législation relative à la TVA et au droit social).

42. Contact entre le Client et le Driver : Une fois que Collect&Go a trouvé un Driver au sein de la Communauté qui est disposé à retirer les courses du Client particulier et à les lui livrer, le Driver peut directement prendre contact avec le Client particulier afin de s'organiser et de partager les informations nécessaires à une bonne prestation de services. Les frais éventuels liés au canal de communication utilisé (appels téléphoniques, SMS, connexion Internet...) sont à charge du Client particulier et du Driver, chacun conformément à ses propres actes et à sa propre consommation.

Lorsque la livraison est effectuée par un Shopper d'un partenaire de Collect&Go, le partenaire facilite le contact entre le Shopper et le Client particulier et informe le Client particulier du statut de la livraison, par un livreur particulier, demandée par l'intermédiaire de Collect&Go.

43. Vidanges, bacs pliants et matériel d'emballage : Le Client particulier ne peut pas restituer de vidanges, de bacs pliants ni de matériel d'emballage au Driver, livreur professionnel ou Shopper.
44. Refus de la commande par Collect&Go : Une commande d'un Client particulier peut être refusée par Collect&Go dans les cas suivants, énumérés de manière non exhaustive : ❶ S'il y a lieu de supposer que la commande a été effectuée à des fins professionnelles ou commerciales. Dans ce cas, la commande du Client particulier est également annulée ; ❷ S'il y a lieu de supposer que le Client particulier a l'intention de revendre lui-même les articles. Cette suspicion peut découler du constat d'une quantité anormale d'articles commandés. Dans ce cas, la commande du Client particulier est également annulée ; ❸ En cas de forte présomption d'abus ou de mauvaise foi dans le chef du Client particulier, avec la complicité ou non d'un Driver, livreur professionnel ou Shopper. Dans ce cas, la commande du Client particulier est également annulée ; ❹ En cas de force majeure. Dans ce cas, la commande du Client particulier est également annulée ; ❺ En cas d'absences répétées à l'heure convenue pour la livraison ; ou en cas de dette impayée. Dans ce cas, la commande du Client particulier est également annulée ; ❻ En cas d'impossibilité d'exécuter le paiement. Dans ce cas, la commande du Client particulier est annulée ; ❼ En cas de volumes extrêmement élevés (n'entrant pas dans une voiture ordinaire) ou de commandes excessives qui laissent supposer que la commande n'a pas été passée dans le cadre d'une consommation ménagère normale, raisonnable, Collect&Go peut librement (1) refuser une commande ou (2) juger que le volume sera limité ou que seule une partie sera mise à la disposition du Client particulier. Le cas échéant, Collect&Go préviendra toujours le Client particulier avant la livraison. Dans ce cas, Collect&Go peut aussi décider d'annuler complètement la commande du Client particulier ; ❽ Lorsque l'adresse Xtra du Client particulier se situe en dehors de la région où est proposé le service « Collect&Go Drivers ». Dans ce cas, la réservation du Client particulier est toutefois conservée et celui-ci devra venir la retirer conformément aux dispositions spécifiques relatives aux réservations telles que prescrites dans les présentes Conditions générales.
- En outre, dans tous les cas susmentionnés, Collect&Go se réserve le droit de faire bloquer le compte Xtra du Client particulier et/ou de prendre d'autres mesures afin de garantir ses droits et/ou ceux du Driver, livreur professionnel ou Shopper. Le compte du Driver peut également être supprimé de l'app Collect&Go Drivers en cas de suspicion d'abus.
45. Droit de rétractation : Un droit de rétractation s'applique après la livraison des articles, tel que décrit aux articles 30 et 31 des présentes Conditions générales. Les articles ne peuvent pas être restitués par l'intermédiaire du Driver, du livreur professionnel ou du Shopper du partenaire de Collect&Go. Le remboursement est effectué sur le compte du Client particulier par le biais duquel le paiement original a été versé à Collect&Go.
46. Dispositions générales et responsabilité : Les clients particuliers et les Drivers agiront toujours avec soin, prudence et respect ; en outre, ils ne nuiront pas à la réputation de Collect&Go ou du Vendeur. Les Clients particuliers et les Drivers s'engagent à toujours exécuter et tenir à jour tous les actes et toutes les opérations requis dans le cadre du service « Collect&Go Drivers » de manière strictement conforme aux instructions, pour que chaque partie dispose des informations les plus actuelles et exactes et que le processus puisse se dérouler sans encombre. Les instructions peuvent aussi bien être communiquées sur le site web, dans l'app, par e-mail, que par un collaborateur de Collect&Go. Si une instruction n'a pas été respectée, les dommages éventuels qui en découlent seront répercutés sur la personne qui aurait dû respecter l'instruction ou la personne qui a agi en son nom. Collect&Go ne s'engage aucunement à proposer au Driver un nombre minimal de commandes à enlever et à livrer.
- Collect&Go traite uniquement les données que les Clients particuliers et les Drivers introduisent sans vérifier qu'elles soient exactes, complètes ou applicables. Le Client particulier et le Driver s'engagent à couvrir et à dégager Collect&Go de toute responsabilité en cas de dommage et/ou de frais découlant de l'utilisation abusive du service « Collect&Go Drivers », de l'introduction d'informations incorrectes ou incomplètes ou de la violation d'une autre manière des Conditions générales.
47. Arrêt/blocage du compte
- (a) *Le Client particulier ou le Driver* a à tout moment le droit de mettre fin à son compte en tant que Client particulier, Driver ou les deux ; et/ou de supprimer l'app Collect&Go/app Collect&Go Drivers avec effet immédiat, sans être redevable d'aucun frais.
- (b) *Collect&Go* se réserve le droit de mettre fin, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, au service « Collect&Go Drivers », de supprimer l'accès au service et d'en rendre impossible l'utilisation, sans être redevable d'une quelconque indemnité, moyennant un délai de préavis de 7 jours calendriers.
- Collect&Go conserve à tout moment le droit de mettre fin au fonctionnement du compte d'un Client particulier et/ou d'un Driver avec effet immédiat sans notification préalable lorsque, par exemple, il est question d'un d'abus, d'une utilisation frauduleuse ou d'une autre utilisation illégitime du compte (ou de leur suspicion), ou si le Client particulier et/ou le Driver n'agit pas conformément à ce qui est attendu d'un bon père de famille. Le blocage immédiat d'un compte peut également avoir lieu lorsque Collect&Go le juge utile pour la sécurité de ses systèmes, la garantie de ses intérêts financiers ou de ceux des Vendeurs, ainsi que lorsque la sécurité (d'un) de ses Utilisateurs est compromise, ou lorsque (un) de ses Utilisateurs (pourrait) pourraient subir des dommages.
48. Vie privée et protection des données à caractère personnel : L'utilisation de « Collect&Go Drivers » nécessite la collecte et le traitement de données à caractère personnel des clients particuliers et des Drivers. La protection des données à caractère personnel est extrêmement importante pour Collect&Go. Dès lors, Collect&Go s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client particulier et du Driver 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 des Clients particuliers et des Drivers aux fins et sur la base des fondements juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité Collect&Go Drivers. La Déclaration de confidentialité Collect&Go Drivers peut être consultée en ligne sur le site web de Collect&Go. Elle peut être modifiée de temps à autre. Le Client particulier et le Driver s'engagent à informer Collect&Go en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à Collect&Go de fournir un service correct.

# FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À Collect&Go

Colruyt Food Retail SA

Edingensesteenweg 196, 1500

HAL TVA-BE- 0716.663.615, RPM Bruxelles

02/363 50 05, [info@collectandgo.be](mailto:info@collectandgo.be)

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la vente des marchandises suivantes

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Commandées le (\*)/Reçues le (\*) .....

Nom : .....

.....

Adresse : .....

.....

Signature

Date ...../...../.....

.....

(\*) Biffer la mention inutile