

Conditions générales XTRA Collishop Particuliers

Les Conditions générales Xtra Collishop Particuliers (ci-après également : « les Conditions ») régissent la relation entre le Client Xtra et Collishop. En utilisant le site web de Collishop, en effectuant une réservation ou une commande par le biais du webshop ou du Service clientèle, le Client Xtra accepte l'application des Conditions générales Xtra Collishop Particuliers ci-dessous.

Les Conditions générales Xtra, portées à la connaissance de chaque client Xtra et approuvées par ce dernier lors de la demande de profil Xtra au plus tard, restent intégralement d'application, en ce compris les modifications apportées à celles-ci conformément au point 9 des Conditions générales Xtra (lesquelles peuvent être consultées sur <https://monxtra.be/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 Collishop Particuliers, toute utilisation ultérieure du site web, la réservation ou la commande par le biais de ce dernier devient impossible.

Identité du Vendeur

Collishop	Établissements Franz Colruyt S.A. dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196, TVA BE 0400.378.485 – RPM Bruxelles
Service clientèle	Le Service clientèle de Collishop est joignable au +32 (0)2 363 50 60, par e-mail à l'adresse info@collishop.be , via le formulaire de contact sur le site web (www.collishop.be) ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal.

Définitions

Client XTRA	Le Client Xtra est la personne physique qui demande ou utilise un profil Xtra par le biais des moyens d'identification prévus à cet effet. Le Client Xtra doit être majeur et doit toujours agir en qualité de consommateur. Toute personne mineure ou n'agissant pas en qualité de consommateur ne peut en aucun cas devenir 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 Collishop Particuliers

- Objet des présentes Conditions :** Ces Conditions visent à fournir au Client Xtra les informations essentielles concernant les droits et obligations applicables en cas de réservation ou de commande via le webshop Collishop ou le Service clientèle de Collishop.
- Services :** Collishop et son Service clientèle donnent au Client Xtra la possibilité de réserver ou de commander des articles de l'assortiment Collishop qui sont ensuite mis à la disposition du Client dans l'un des points d'enlèvement ou livrés à domicile. Collishop et son Service clientèle donnent également la possibilité d'obtenir des informations sur les articles de l'assortiment, ainsi que des informations sur tous les aspects (du déroulement) d'une réservation ou d'une commande, notamment concernant le paiement, la livraison/les modalités de livraison, etc. Collishop s'engage également à fournir les avantages et services en temps opportun et conformément aux conditions communiquées à ce sujet.
- L'assortiment :** L'assortiment n'est pas destiné à un usage commercial ou professionnel. Les articles sont principalement livrés sur le territoire belge. Une livraison à domicile à l'étranger est possible, mais uniquement à une adresse située jusqu'à 50 kilomètres de la frontière belge et à la condition que l'article ait été payé dans un point d'enlèvement belge. L'enlèvement à l'étranger n'est pas possible. L'assortiment disponible dans le webshop est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être modifié par Collishop. Les articles assortis de la mention « Liste d'attente » sont des articles dont le stock n'est plus disponible. Au cas où un article ne serait plus disponible, Collishop en avertit le Client Xtra dans un délai raisonnable et lui propose une alternative, si possible dans l'assortiment. Le Client Xtra est libre d'accepter ou non l'alternative proposée. Les images figurant sur le site web et dans les catalogues, dépliants et autres supports imprimés 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. Cela est cependant précisé dans la description du produit proposé à la vente, fournie par Collishop. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client Xtra s'adresse au Service clientèle pour s'informer correctement. Collishop n'est pas responsable d'erreurs matérielles, de coquilles ou d'erreurs d'impression.
- Acheter sur le webshop :** Pour acheter des articles sur le webshop ou via le Service clientèle, le client doit toujours disposer d'un login Xtra. Dès que le Client Xtra a effectué sa réservation ou commande, il reçoit un e-mail de confirmation contenant un aperçu de celle-ci. Cet e-mail de confirmation contient notamment des informations sur la date de réservation ou de commande, la date de paiement et la date de livraison.
- Réserver :** Lors de la réservation d'un article via le webshop ou le Service clientèle, celui-ci est mis à la disposition du Client Xtra au point d'enlèvement (magasin DreamLand, Colruyt ou OKay), où il peut l'examiner sur place et décider de l'acheter ou non. Les collaborateurs présents dans le point d'enlèvement se tiennent à disposition pour répondre à toutes les questions relatives au produit ou à la vente, de sorte que le Client Xtra puisse prendre une décision informée. L'achat ne devient effectif que lorsque le Client Xtra procède au paiement de l'article à la caisse du point d'enlèvement. Renseignez-vous auprès d'un collaborateur du kiosque Collishop dans votre magasin Colruyt, sur le site web ou auprès du Service clientèle pour savoir si un article déterminé peut être réservé.
- Commander :** Lorsque le Client Xtra commande un article, l'achat est immédiatement effectif. La livraison d'une commande se fait toujours à l'adresse (du domicile) indiquée par le Client Xtra. Sauf mention explicite contraire, il n'existe aucune possibilité d'enlèvement dans un point de vente. Renseignez-vous auprès d'un collaborateur du kiosque Collishop dans votre magasin Colruyt, sur le site web ou auprès du Service clientèle pour savoir si un article déterminé peut être commandé. Le Client Xtra paie au moment où il passe la commande.
- Refus d'une commande ou réservation :** Collishop se réserve le droit de refuser des réservations ou commandes dans les cas suivants : (i) en cas de forte présomption d'abus de droit ou de mauvaise foi dans le chef du Client Xtra ; (ii) s'il y a lieu de supposer que des réservations ou commandes ont été effectuées à des fins professionnelles ou commerciales ; (iii) s'il y a lieu de supposer que le Client Xtra a l'intention de revendre lui-même les articles ; (iv) en cas de constat d'une quantité anormale d'articles réservés ou commandés ; (v) lorsque le stock est épuisé ou qu'un article n'est plus disponible ; (vi) en cas de constat d'une offre non valable par Collishop ; (vii) en cas de force majeure.
- Mode et délai de livraison :** Le mode de livraison est précisé dans les informations se référant à l'article et dans l'e-mail de confirmation. Collishop fait tout ce qui est possible pour rassembler les produits commandés et réservés dans les temps en fonction des stocks disponibles. Les dates de livraison que nous communiquons ne sont pas contraignantes. Si la date de livraison doit être modifiée, Collishop contacte sans délai le Client Xtra afin de lui proposer une nouvelle date. La date de livraison mentionnée est purement indicative et est fonction de la date de livraison communiquée par le Fournisseur. Collishop ne peut être tenue responsable d'une livraison tardive de l'un de ses fournisseurs.

- Enlèvement de la réservation :** Pour autant qu'il soit de stock, l'article réservé peut être retiré dans un délai de 3 jours ouvrables après réservation dans le point d'enlèvement sélectionné par le Client Xtra. Dès que la réservation est disponible au point d'enlèvement, Collishop en avertit le Client Xtra par e-mail. Le Client Xtra doit ensuite venir retirer son colis dans les quatorze jours suivant ce message. Passé ce délai, l'article sera retiré des rayons et la réservation sera annulée sans frais. Placer une réservation avec un magasin Colruyt comme point d'enlèvement est gratuit. Toutefois, s'il s'agit d'un article Dreambaby, vous payez 1 € de frais de réservation. Le même tarif est facturé si le Client Xtra sélectionne un magasin OKay comme point d'enlèvement. Vous ne devez payer ce montant qu'une seule fois, même si vous réservez simultanément plusieurs articles. Le Client Xtra trouvera l'article dans le point d'enlèvement à l'aide du code d'enlèvement reçu ou en scannant le code QR Xtra (au moyen de la carte Xtra ou d'une application) lié au profil Xtra utilisé pour passer la réservation.
- Livraison à l'adresse (du domicile) indiquée :** Le Client Xtra peut opter pour une livraison à son domicile ou à toute autre adresse qu'il renseigne après avoir payé les articles. Les petits articles sont livrés par bpost. Le Client Xtra peut choisir la date de livraison dans un délai de 3 à 14 jours ouvrables, à condition que l'article soit disponible de stock. Le colis est envoyé après réception du paiement. La date de livraison est confirmée par e-mail au Client Xtra. Les articles lourds et/ou volumineux identifiés par un logo de camion dans le panier (🚚) sont obligatoirement livrés à l'adresse (du domicile) indiquée par le Client Xtra, sauf mention contraire expresse. Cette livraison se fait toujours sur rendez-vous avec Collishop. La livraison a lieu en semaine ou le samedi, le matin ou l'après-midi (8 h-14 h ou 12 h-20 h), au choix du Client Xtra. Collishop s'efforce toujours de livrer les articles à domicile dans les temps, en fonction du stock disponible. La date de livraison communiquée par Collishop dépend généralement de celle du fournisseur. Lorsque Collishop ne peut pas respecter le délai convenu, le Client Xtra en est informé. Collishop ne peut être tenue responsable du non-respect du délai de livraison lorsque celui-ci est dû à un cas de force majeure ou est imputable à un tiers. Les articles sont livrés à la porte d'entrée, au rez-de-chaussée, et le Client Xtra se charge ensuite de tout autre (dé)placement. Tout (dé)placement, raccordement et montage supplémentaires incombent au Client Xtra. Certains articles requièrent un montage plus ou moins complexe ou certains travaux préparatoires (travaux de maçonnerie ou de terrassement, demande de permis, raccordement aux réseaux publics,...). La responsabilité de ces travaux ainsi que du montage incombe au Client Xtra. Le Client Xtra informera Collishop au moins trois jours avant la date de livraison prévue de tous événements (d'envergure) ou travaux de voirie qui pourraient compliquer la livraison. Le Client Xtra doit prévoir suffisamment de main-d'œuvre pour aider le chauffeur à décharger les articles lourds et/ou volumineux. Le chauffeur/livreur peut réclamer une pièce d'identité lors de la livraison. Le Client Xtra signe pour réception de la livraison de grands articles ou d'articles lourds. Le risque de perte ou de dégat est transféré au moment de la remise des articles au Client Xtra. Les frais de livraison par bpost à l'adresse (du domicile) indiquée s'élèvent à 2,95 € pour une livraison en semaine et à 5,95 € pour une livraison le samedi. Toutefois, si les articles sont lourds ou volumineux et qu'ils doivent être livrés à domicile par le service de transport de Collishop, la livraison coûte 22 € pour une livraison un jour ouvrable et 30 euros pour une livraison le samedi. Les articles lourds ou volumineux sont ceux dont un côté au moins mesure plus de 150 cm ou dont le poids excède 30 kg. Aucune livraison n'est possible le dimanche ou les jours fériés. Si un deuxième passage s'avérait nécessaire pour cause de non-respect du rendez-vous de livraison par le Client Xtra, Collishop facturera des frais de livraison supplémentaires.
- Prix :** Le prix d'un article se réfère toujours à l'article tel qu'il est décrit textuellement par Collishop dans les catalogues, sur le webshop ou dans la description accompagnant l'article dans le magasin. Tous les prix s'entendent TVA comprise. Les autres frais supplémentaires de livraison, de commande ou administratifs, éventuellement obligatoires, sont toujours mentionnés séparément. En cas de commande, le prix est fixé au moment où la commande est transmise et payée par le Client Xtra. En cas de réservation, le prix est fixé au moment de la réservation et non au moment du paiement et de l'enlèvement. Collishop compare les prix du webshop aux prix pratiqués sur les sites web des concurrents qui garantissent les mêmes conditions de service. Collishop garantit le prix le plus bas au Client Xtra par le remboursement de la différence de prix lorsque celui-ci a trouvé un prix plus bas chez un concurrent (mention dans les 30 jours suivant l'achat) pour un article identique disponible et livrable au même moment en Belgique. Collishop tient également compte à cet égard des promotions et des offres. Les taxes environnementales ou autres et les frais d'envoi en vigueur en Belgique sont également compris dans le prix. Collishop ne tient toutefois pas compte des liquidations et des soldes, ni des prix sur les sites de ventes publiques ou aux enchères. Collishop ne tient pas compte non plus des concurrents ne garantissant pas les mêmes conditions de service que les siennes. Collishop se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer les prix en cas de modification éventuelle du taux de TVA, des droits UE à l'importation et des conditions de prix imposées par la loi.
- Paiement :** Les modalités de paiement varient en fonction de la manière dont le Client Xtra entre en contact avec Collishop. Le paiement peut être fait en magasin, en ligne ou par virement. Dans certains cas, Collishop accepte aussi des codes promotionnels, des cartes-cadeaux et des chèques-cadeaux comme moyen de paiement. Renseignez-vous auprès d'un collaborateur, sur notre site web ou auprès du Service clientèle pour connaître les conditions exactes d'utilisation de ces bons, cartes, chèques ou codes. Collishop n'accepte pas les éco-chèques. Les bons, les chèques-cadeaux, les cartes-cadeaux ou les articles payés ne sont en aucun cas remboursés, à moins que des dispositions contraignantes de la législation (relative aux consommateurs) ne le prévoient. Lorsque Collishop ne reçoit pas de paiement après le décompte, une première lettre de rappel est envoyée au Client. Une lettre recommandée sera ensuite envoyée si le paiement n'a toujours pas été effectué. À partir de la première mise en demeure, un intérêt de 10 % du montant impayé sera dû de plein droit et sans autre mise en demeure sur la dette totale. Par ailleurs, la dette totale sera augmentée d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 25,00 €, en vue de couvrir les frais autres que la perte d'intérêts et les frais de justice.
- Annuler une réservation avant l'achat :** Le Client Xtra peut annuler sans frais sa réservation en n'allant pas retirer l'article dans le point d'enlèvement dans les 14 jours suivant sa mise en rayon ou en décidant, après l'avoir inspecté, de le laisser dans le point d'enlèvement et de ne pas l'emporter.
- Droit de rétractation en cas de commande :** Lorsque le Client Xtra commande un article via le webshop ou le Service clientèle, il bénéficie d'un délai de réflexion de 14 jours calendriers après livraison de l'article. La livraison a lieu au moment où le Client Xtra vient (exceptionnellement) retirer l'article dans un point d'enlèvement ou au moment où l'article est remis au Client Xtra par le transporteur dans le cas d'une livraison à l'adresse (du domicile) indiquée. Ce délai de 14 jours calendriers permet au Client Xtra d'évaluer l'article acheté comme il le ferait en magasin, en l'examinant et en l'inspectant. Pendant cette période, le Client Xtra doit manipuler l'article acheté avec le soin nécessaire. Il ne peut donc débâler la marchandise que dans la mesure où cela est nécessaire pour exercer son droit d'inspection et d'essai. Pour se rétracter, le Client Xtra informe Collishop de sa décision à travers d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex. dans un point de vente, par la poste, par téléphone par le Service clientèle ou par e-mail). Le Client Xtra peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site web www.collishop.be, mais il n'y est pas obligé.
- Retour en cas de rétractation :** Le Client Xtra dispose de 14 jours calendriers, à compter du jour suivant la livraison de l'article, pour le retourner. En cas de rétractation, les frais liés au retour d'un article sont à charge du Client Xtra. Le retour est gratuit lorsqu'il s'agit d'un petit article ramené dans un point de vente. Si le Client Xtra a recours à la possibilité de retour par bpost, les frais liés à ce service seront déduits du montant à rembourser. Ces frais correspondent aux frais d'envoi du petit article. Les frais de retour s'élèvent à 22 € lorsque l'article doit être retiré au domicile un jour de semaine. Le samedi, le retour coûte 30 €. Il est possible que les frais de retour diffèrent du montant indiqué ci-

dessus, si la livraison a été effectuée par un tiers mandaté par ColliShop. Le Client Xtra pourra toutefois toujours consulter les frais de retour au niveau du produit avant de passer commande de l'article. L'article ne peut être retourné que s'il se trouve dans son état d'origine. Lorsque l'article n'est plus vendable parce que le Client Xtra ne s'est pas limité à sa simple inspection, la dépréciation subie par l'article lui sera facturée.

● **Retour de petits articles (moins de 30 kg ou d'1,5 m) :** Veuillez prendre contact avec le Service clientèle. Le Client Xtra remet l'article dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert, le rapporte dans un point de vente ou le retourne via bpost au moyen du ticket de retour qu'il a reçu par e-mail du Service clientèle. 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 Xtra 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 renvoyés.

● **Retour de grands articles (plus de 30 kg ou de 1,5 m - par camion) :** Le Client Xtra contacte le Service clientèle. Les collaborateurs de ColliShop lui indiquent la marche à suivre pour retourner l'article. Le Client Xtra est dans tous les cas tenu de préparer l'article à la porte d'entrée, au rez-de-chaussée, le jour du retour.

16. **Remboursement après rétractation :** ColliShop rembourse le Client Xtra en cas de rétractation correcte, après réception et contrôle de l'article. Si le Client Xtra retourne l'ensemble des articles livrés, les frais d'envoi éventuels qu'il a déjà payés pour la livraison lui seront également remboursés. Les frais de retour demeurent toutefois à charge du Client Xtra.
17. **Non-application du droit de rétractation :** Si le Client Xtra réserve un article par le biais du webshop ou du Service clientèle, il ne bénéficie pas du délai de réflexion de 14 jours calendrier après livraison. Dans ce cas, une fois que le Client Xtra a payé à la caisse, il ne peut plus renoncer à l'achat. La décision d'achat a été prise dans l'établissement commercial de ColliShop, où le Client Xtra a eu tout le loisir d'inspecter l'article et d'interroger les collaborateurs de ColliShop sur ses caractéristiques et fonctions. Le Client Xtra ne bénéficie donc d'aucun droit de rétractation.
Dans certains cas, la loi stipule également qu'il ne faut pas prévoir de délai de réflexion, même si l'achat a eu lieu à distance ou en dehors de l'établissement commercial de ColliShop. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux articles suivants, entre autres : (a) articles ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsqu'ils ont été descellés (ex. brosse à dents électrique, rasoir, tire-lait, gourde pour bébé) ; (b) articles audio ou vidéo ou logiciels informatiques qui ont été descellés ; (c) articles confectionnés selon les spécifications du Client Xtra ou clairement destinés au Client Xtra ou à une personne spécifique. Par exemple, un article spécialement commandé pour l'acheteur qui n'est pas disponible dans l'assortiment ColliShop standard ; ou qui a été personnalisé au montage (d) contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support tangible et qui a déjà été livré/téléchargé avec l'autorisation du Client Xtra au cours de la période de rétractation, avec la reconnaissance de la perte du droit de rétractation (e) dans le cas de contrats de prestation de services, après l'exécution complète du service, si l'exécution a débuté après autorisation préalable explicite du Client Xtra et avec la reconnaissance de la perte du droit de rétractation.
18. **Garantie. Garantie légale :** Le Client Xtra 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. Cependant, si la réparation ou le remplacement s'avèrent impossibles, disproportionnés pour ColliShop ou à l'origine de graves désagréments pour le Client Xtra, ColliShop 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. Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée immédiatement à ColliShop, au plus tard dans les deux mois calendrier suivant le jour de la constatation du défaut en question, sous peine de déchéance du droit d'exercer un tel recours. Lorsque le Client Xtra a retiré l'article dans un magasin DreamLand, il doit le retourner avec la preuve de garantie dans un magasin DreamLand. S'il l'a retiré dans un magasin Colruyt ou OKay, il doit le retourner avec la preuve de garantie dans le magasin Colruyt le plus proche. En cas de non-conformité d'un article livré à domicile, le Client Xtra doit prendre contact avec le Service clientèle pour convenir des modalités pratiques concernant le retour de l'article à ColliShop. Ce dernier peut décider de retirer l'article non conforme à la porte d'entrée, au rez-de-chaussée, ou de faire réparer l'article à domicile. Lorsque le Client Xtra omet de retirer un article réparé, malgré plusieurs avertissements de ColliShop, il est informé encore une dernière fois de la date limite de retrait par lettre recommandée. Si, deux semaines après ce courrier, le Client Xtra n'a pas retiré l'article ou n'a pas pris rendez-vous pour ce faire, ColliShop en conclut que le Client Xtra a renoncé à l'article.
Garantie commerciale : ColliShop accorde une garantie commerciale 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 ColliShop 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 ColliShop. Avant l'utilisation, le Client Xtra doit toujours lire attentivement la notice d'instructions et/ou d'assemblage. **Garantie du constructeur :** Outre la garantie légale ou la garantie commerciale éventuelle de ColliShop, certains articles sont également couverts par une garantie du constructeur accordée par le fabricant et fournie dans l'emballage. Pour bénéficier de cette garantie, le Client Xtra doit satisfaire aux conditions fixées par le fabricant et s'adresser directement à lui.
19. **Reprise des anciens appareils électriques ou électroniques :** Le Client Xtra a le droit de remettre son ancien appareil électrique ou électronique lors de l'achat d'un nouvel appareil du même type. S'il souhaite bénéficier de ce service en cas de livraison à domicile, il doit contacter le Service clientèle au plus tard 4 jours avant la livraison.
20. **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 média permettant à ColliShop 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 ColliShop ne peut être tenue responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou d'Internet en conséquence des risques susmentionnés.
ColliShop ne peut être tenue 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 ColliShop 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.
21. **Validité et modification des Conditions :** Si l'une des dispositions des Conditions générales ColliShop Xtra Particuliers 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 ColliShop Particuliers 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.
Le fait que ColliShop 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.

ColliShop se réserve le droit de modifier à tout moment les 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 réservation ou commande ultérieure à une modification des Conditions générales Xtra ColliShop Particuliers implique la prise de connaissance et l'acceptation des nouvelles Conditions générales d'application à ce moment.

22. **Questions ou plaintes :** 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 électronique peut être envoyé par le Client Xtra sur www.ombudsmanducommerce.be à cet effet. Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par e-mail à 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.
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.

Protection de la vie privée et des données à caractère personnel : L'utilisation du service comme spécifier dans ces 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 ColliShop. Dès lors, ColliShop 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. ColliShop 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 Marques Participantes 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 données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à ColliShop de fournir un service correct.

v0201903280