Conditions générales Xtra

Les Conditions générales Xtra régissent la relation entre le Client en tant que demandeur ou ultérieurement également le Client Xtra, après une demande accordée, en tant qu'utilisateur d'un compte Xtra, d'une part, et Xtra, d'autre part. Lors de la demande du compte Xtra, le Client prend connaissance des Conditions générales Xtra et accepte qu'elles s'appliquent à la demande et à l'utilisation du compte Xtra. Les Conditions générales Xtra constituent les conditions générales de base pour le client Xtra. En fonction des fonctionnalités que le Client Xtra souhaite utiliser, des conditions supplémentaires peuvent être portées à sa connaissance et soumises à son approbation. Cela se fera toujours de manière transparente.

Si un Client (Xtra) n'est pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou de plusieurs disposition(s) mentionnée(s) dans les Conditions générales Xtra, toute utilisation du compte Xtra et des fonctionnalités et services qui y sont indissociablement liés, ou de la partie uniquement accessible au Client Xtra, devient impossible.

Définitions

Xtra

Colruyt Group SA, dont le siège social est établi à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196, TVA BE-0400.378.485, RPM Bruxelles.

Partenaires de Xtra

Les sociétés, telles qu'énumérées dans la Déclaration de confidentialité Xtra, avec lesquelles Xtra a conclu séparément, dans le cadre de leurs propres services, des accords concernant (1) la reconnaissance du compte Xtra d'un Client Xtra et les moyens d'identification qui y sont associés et (2) la mesure dans laquelle les données du profil Xtra peuvent être consultées ou gérées.

Client Xtra

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

Client / Consommateur

Toute personne physique agissant à des fins ne découlant pas de son activité commerciale, artisanale, professionnelle ou d'entreprise.

Compte Xtra, profil Xtra et moyens d'identification

Le compte Xtra est émis par Xtra et est un compte personnalisé et strictement personnel. Le compte Xtra prend forme et peut être utilisé ou géré à l'aide d'un moyen d'identification tel que la carte Xtra (avec le code QR carte Xtra), le login Xtra et le code QR app Xtra. Il s'agit de moyens permettant d'identifier le Client Xtra et de l'associer à son compte Xtra personnel entre autres pour compléter le profil Xtra qui y est lié. Le profil Xtra est constitué de données (personnelles) que le Client Xtra peut introduire et charger lui-même, mais aussi de données collectées résultant de l'utilisation du compte Xtra, comme les données d'achat et les données liées au comportement dans les magasins ou par le biais des points de contact numériques des Partenaires de Xtra. Les données renseignées par le Client Xtra et déduites de son comportement par Xtra ou les Partenaires de Xtra dans le profil Xtra permettent de fournir au Client Xtra des remises exclusives, des avantages et des services et communications personnalisés. Et ce, uniquement si le Client Xtra s'identifie à chaque fois avec son compte Xtra.

Carte Xtra

La carte Xtra est la carte physique et originale qui donne une expression matérielle au compte Xtra. Par carte Xtra, il est également entendu la carte temporaire que reçoit le client Xtra lorsqu'il remplit un formulaire de demande sur papier ou en ligne, par exemple dans l'attente de sa nouvelle carte physique originale ou en remplacement d'une carte Xtra originale défectueuse. La carte Xtra constitue un moyen d'identification du compte Xtra.

Code QR carte Xtra

Le code QR carte Xtra du Client Xtra est le code qui figure au recto de la carte Xtra. Le code QR carte Xtra constitue un moyen d'identification du compte Xtra.

Code QR app Xtra

Le code QR app Xtra du Client Xtra est le code qui figure dans l'application Xtra lors de la connexion par le biais du login Xtra. Le code QR app Xtra constitue un moyen d'identification du compte Xtra.

Login Xtra

Le nom d'utilisateur et le mot de passe avec lesquels le Client Xtra peut se connecter, dans les applications en ligne de Xtra (par exemple, site web ou app), au compte Xtra et s'identifier en tant que Client Xtra. Le login Xtra constitue un moyen d'identification du compte Xtra.

Fonctionnalités du compte Xtra

Une fonctionnalité peut être liée à un compte Xtra activé. Par fonctionnalité, il faut entendre un service supplémentaire fourni par Xtra et mis à la disposition du Client Xtra (exclusivement ou non). Xtra détermine en toute liberté les fonctionnalités qu'il met à disposition par le biais du compte Xtra ainsi que la mesure dans laquelle une activation ou une opération supplémentaire préalable par le Client Xtra est requise pour utiliser une fonctionnalité. Xtra détermine également en toute liberté le(s) moyen(s) d'identification du compte Xtra permettant l'utilisation d'une fonctionnalité bien précise. Si une demande supplémentaire ou l'activation d'une fonctionnalité est requise, le Client Xtra est libre d'y donner suite ou non. L'activation ou l'utilisation d'une fonctionnalité peut aller de pair avec des conditions supplémentaires nécessitant une prise de connaissance et une acceptation préalables par le Client Xtra. Ces fonctionnalités sont par exemple « Fonction de paiement » et « Prises de carburant ».

Service clientèle

Le service clientèle de Xtra est joignable par le biais du formulaire de contact sur **monxtra.be** ; au +32 (0)2 363 54 00, par e-mail à **info.xtra@colruytgroup.be** et par courrier postal à Edingensesteenweg 196, 1500 HAL.

Conditions générales

1. **Objectif :** Les Conditions générales Xtra visent à communiquer au Client Xtra les informations essentielles sur les droits et obligations liés à la demande, à l'utilisation et à la gestion de son compte et de son profil Xtra.

2. **Services et avantages** : Xtra offre la possibilité au Client de créer un compte Xtra. Ce compte Xtra permet au Client Xtra de bénéficier régulièrement d'avantages lors d'achats auprès des Partenaires de Xtra ; fournit des services supplémentaires qui permettent ou facilitent l'accès aux achats auprès des partenaires, leur préparation ainsi que leur suivi.

   Les Partenaires de Xtra peuvent toujours déterminer séparément et en toute liberté les avantages et/ou services associés au compte Xtra pour le Client Xtra, ainsi que les conditions supplémentaires éventuelles (y compris la nature, l'importance, la durée, les points de vente participants, le groupe cible, etc.) à respecter pour bénéficier de ces avantages ou services.

   Les avantages (tels que des réductions de prix) liés au compte Xtra ne sont pas cumulables avec d'autres avantages, ni transmissibles, ni échangeables, ni convertibles en espèces et ne peuvent jamais s'appliquer avec effet rétroactif, sauf mention ou convention contraire expresse avec Xtra ou le Partenaire de Xtra concerné.

3. **Demande de compte Xtra :** La demande de login Xtra ou de carte Xtra engendre une demande/création d'un compte Xtra et du profil Xtra correspondant. Aucun frais n'est dû lors de la demande du compte Xtra. Cette demande est toujours faite en ligne pour le login Xtra et s'accompagne de la lecture et de l'acceptation des Conditions générales Xtra Digital. La demande de carte Xtra peut se faire à la fois par écrit à l'aide du formulaire de demande papier et en ligne par le biais de l'application web. Xtra prend seul la décision d'accéder à la demande, sans être tenu à une quelconque justification. L'octroi ou le refus de la création du compte Xtra est, bien entendu, évalué objectivement. Un seul compte Xtra (avec les moyens d'identification et le profil Xtra correspondants) est octroyé par personne physique.

4. **Durée indéterminée :** Le contrat conclu entre Xtra et le Client Xtra par le biais d'une demande correcte et acceptée du compte Xtra a une durée indéterminée. Le compte Xtra et ses moyens d'identification demeurent à tout moment la propriété de Xtra.

   Un compte Xtra étant strictement personnel, il ne peut pas être cédé, sauf moyennant l'accord exprès de Xtra. Il en va de même pour les moyens d'identification. Le contrat à durée indéterminée prend fin de plein droit en cas de décès du Client Xtra. Il est mis un terme au compte Xtra concerné dès que Xtra prend connaissance du décès du Client Xtra, sauf si des avoirs qui revenaient au Client Xtra y figurent encore. Dans ce cas, Xtra a une obligation de moyens consistant à contacter les proches. Les créances en souffrance à l'égard du Client Xtra demeurent exigibles.

5. **Un seul compte Xtra :** Un client Xtra a un seul compte à son nom. Il s'abstient de créer, de maintenir ou de gérer un faux compte, un compte comprenant des données ne correspondant pas à la réalité ou un compte destiné à substituer un compte suspendu précédemment pour cause par exemple de non-respect d'une ou de plusieurs dispositions des Conditions générales Xtra, ou du moins à éviter les conséquences de cette suspension.

6. **Utilisation du compte Xtra** : L'utilisation du compte Xtra doit être comprise au sens large. Il s'agit non seulement des opérations liées à la présentation ou l'introduction expresse de l'un des moyens d'identification du compte Xtra, mais également de la consultation des informations au sein du compte ou du profil Xtra, de leur gestion, de l'utilisation ou de la consultation des informations disponibles dans les fonctionnalités, ainsi que des achats ou de la prise de contact avec Xtra ou les Partenaires de Xtra en tant que Client Xtra.

   Le compte Xtra ne peut pas être utilisé dans le cadre d'opérations à des fins commerciales et/ou professionnelles du Client Xtra ou dont il peut raisonnablement être supposé qu'elles sont effectuées à ces fins, par exemple en cas d'achat ou de réservation de marchandises avec lesquelles le Client Xtra fait du commerce ou qui sont normalement destinées à l'exercice de son activité économique. Le compte Xtra ne peut pas être utilisé non plus pour profiter de manière excessive des avantages qui y sont liés ou les épuiser (par exemple, l'achat de quantités qui dépassent de loin l'utilisation normale du consommateur ou le stockage raisonnablement prévisible).

7. **Accords complémentaires lors de la demande et de l'utilisation du compte Xtra :** Le Client Xtra s'engage à respecter à tout moment les règles de conduite suivantes lors de l'utilisation de son compte Xtra. Il en va de même pour le Client dans le cadre de sa demande de compte Xtra.

   a. Il/elle agit à tout moment avec précaution et sincérité, et conformément aux fins pour lesquelles le compte Xtra ou sa/ses fonctionnalité(s) a/ont été développé((e)s) ainsi qu'aux fins du service proposé.

   b. Il/elle est honnête sur son identité et les motifs de la demande ou de l'utilisation du compte Xtra. Il/elle fait également preuve d'honnêteté quant à l'affiliation ou au lien qu'il/elle entretient éventuellement avec une personne ou une entité, et s'abstient de tout comportement non authentique.

   c. Il/elle est tenu(e) de conserver et d'utiliser soigneusement les moyens d'identification de son compte Xtra. Cela implique entre autres que les données du compte Xtra ainsi que les codes de sécurité ne peuvent pas être divulgués à des tiers ni être facilement identifiés par des tiers. L'utilisation d'un mot de passe sûr constitue entre autres une exigence minimale dans ce cadre. Les codes (de réduction) qui donnent droit à l'octroi d'un avantage, exclusif ou non, au Client Xtra sont également tenus secrets par celui-ci et ne sont pas diffusés, sauf mention contraire expresse.

   d. Il/elle est conscient(e) à tout moment de la communication concrète de données, de l'indication de certains choix/paramètres ou de l'octroi d'une autorisation et en assume la responsabilité. Il/elle est également conscient(e) des conséquences pouvant découler du partage de données avec certains tiers. Il/elle est conscient(e) que le partage de données avec des tiers doit s'opérer à l'égard de personnes en qui il/elle peut avoir pleinement confiance. Enfin, il/elle est également conscient(e) qu'aucune donnée personnelle ou confidentielle de tiers ne peut être introduite ou diffusée sans leur autorisation.

   e. Il/elle traite avec précaution les données dont il/elle a pu prendre connaissance dans le cadre de l'utilisation de son compte Xtra et veille à ce qu'elles ne soient utilisées qu'aux fins et dans le cadre des services de Xtra ou des Partenaires de Xtra.

   f. Il/elle s'exprime à tout moment à des fins privées. Aucune communication ayant un lien avec ses activités professionnelles ou commerciales ou celles d'un tiers n'est adressée à Xtra ou à ses clients/partenaires. Il/elle n'utilise pas le compte Xtra en guise de vitrine dans le cadre de ses propres activités professionnelles ou celles d'un tiers.

   g. Il/elle s'abstient d'envoyer et/ou de diffuser des publicités ou communications indésirables à d'autres Clients Xtra, à Xtra ou à des Partenaires de Xtra. Il/elle s'abstient également d'envoyer des communications en vue d'obtenir des informations financières personnelles, de même que de poser des questions dans le but de se rendre coupable d'une fraude ou d'une escroquerie, d'obtenir un avantage déloyal ou de priver ou duper autrui.

   h. Il/elle fait preuve à tout moment de politesse et de serviabilité et tient un dialogue sensé, y compris en cas de conflit. Il/elle veille à s'exprimer dans un langage correct et respectueux et évite à tout moment des propos ou actes pouvant être ressentis comme étant offensants, injurieux, humiliants, haineux, vulgaires, blessants, racistes ou discriminants. La présente énumération n'est pas exhaustive.

   i. Il/elle ne diffuse aucune information fallacieuse, confuse, discriminatoire, menaçante, illégitime ou ambiguë et s'abstient de diffuser des messages ou images calomnieux, obscènes, pornographiques ou d'intimidation (sexuelle). Les messages liés à toute forme d'exploitation sexuelle ou d'abus sexuel ou les représentations de nus ne sont pas téléchargés, montrés ni diffusés par le biais du compte Xtra. Ni les messages ou images montrant du harcèlement. Les appels à la violence ou autres actes criminels sont également interdits, de même que la communication ou la diffusion d'instructions qui peuvent donner lieu à une quelconque infraction de la loi ou se référer à des pratiques illégales ou à des organisations criminelles. Il/elle ne diffuse pas d'images ni de messages en matière d'automutilation ou de suicide. Cette énumération n'est pas exhaustive.

   j. Il/elle n'organise pas, n'encourage pas et ne facilite pas les activités préjudiciables à l'homme, aux entreprises, aux biens ou aux animaux, et ne diffuse pas non plus de messages ou d'images où il/elle reconnaît ce genre d'actes. Il/elle ne tente pas de traiter de pratiques illicites ni de faire référence à des sociétés ou des personnes permettant ce genre de pratiques. Il/elle n'utilise jamais directement ou indirectement son compte Xtra pour mettre en place, faciliter ou simplifier des pratiques ou activités illégales, ou établir des contacts dans ce cadre par le biais des supports, systèmes, fonctionnalités ou services de Xtra ou des Partenaires de Xtra mis à disposition.

   k. Il/elle garantit qu'il n'est nullement porté atteinte aux droits de Xtra, des Partenaires de Xtra ou de tiers, tels que les droits de propriété intellectuelle et/ou les droits des marques.

   l. Il/elle s'engage à ne pas porter atteinte, de quelconque manière, à l'image de Xtra ou des Partenaires de Xtra.

   m. Il/elle ne place, ni propage aucun virus, ver, cheval de Troie ni lien ou fichier visant à endommager les systèmes de Xtra, de Partenaires de Xtra ou de tiers. Les dommages peuvent consister entre autres en une surcharge ou perturbation du fonctionnement des systèmes. Il/elle n'entreprend aucune tentative d'accès aux systèmes de Xtra, de Partenaires de Xtra ou aux comptes d'autres Clients Xtra et n'a pas recours non plus à l'intervention de tiers dans ce cadre.

   n. Il/elle est tenu(e) de respecter à tout moment la législation ou la réglementation locale particulière qui s'applique à lui/elle. Et ce, lors de l'utilisation du compte Xtra ainsi que dans l'exercice des opérations ou activités qui résultent de l'utilisation du compte Xtra.

8. **Disposition générale relative aux fonctionnalités** : Xtra peut prévoir différentes fonctionnalités qui nécessitent ou non une activation ou opération supplémentaire pour être utilisées par le Client Xtra. Xtra fournit systématiquement de manière transparente toutes les informations relatives aux éléments essentiels de la fonctionnalité à l'endroit où elle est mise à disposition. Il s'agit entre autres d'informations qui ont trait à la manière dont la fonctionnalité peut être utilisée, des options et paramètres disponibles ou d'informations supplémentaires en matière de responsabilité concernant le contenu/les données présenté(es) ou introduit(es). Le cas échéant, la prise de connaissance et l'acceptation d'une série complémentaire de conditions sont requises. Ces conditions sont toujours soumises à temps, à savoir préalablement à l'activation ou à l'utilisation effective de la fonctionnalité, au Client Xtra. Xtra garantit de la sorte que le Client Xtra peut décider à tout moment, en toute connaissance de cause et sciemment, de l'utilisation effective de l'un ou l'autre service. Une fonctionnalité peut également être partiellement ouverte à des utilisateurs autres que le Client Xtra. Dans ce cas, ils seront également informés des conditions applicables et seront invités à les accepter avant que toute autre utilisation de la fonctionnalité soit possible.

9. **Devoir de diligence et obligation de limiter le dommage :** Xtra recommande formellement au Client Xtra de sécuriser davantage tout appareil employé pour utiliser son compte Xtra au moyen d'un code (par exemple, un code chiffré, une empreinte digitale, un login graphique, une authentification biométrique…) pour éviter que des tiers accèdent au compte Xtra sans autorisation. Dans ce cas, en cas de perte de l'appareil, il est pratiquement impossible pour la personne qui le trouve d'accéder au compte Xtra et de l'utiliser illicitement, en ce compris les fonctionnalités activées. Xtra conseille également au Client Xtra de communiquer ses données personnelles ou financières avec prudence, au vu de leur visibilité éventuelle, par exemple au sein d'un groupe, et de rester attentif aux pratiques telles que le phishing. Les messages (suspects) publiés au nom du Client Xtra, alors qu'il ne les a pas introduits ni postés, et indiquant par conséquent que le compte du Client Xtra a fait l'objet d'un abus par une tierce partie, sont signalés sans délai par le Client Xtra.

   Le Client Xtra est tenu de communiquer immédiatement toute perte, tout vol ou toute présomption d'utilisation abusive (d'un moyen d'identification) de son compte Xtra à Xtra par l'intermédiaire du Service clientèle de celui-ci. Ni Xtra ni un Partenaire de Xtra ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'un moyen d'identification, ni de tout dommage découlant de l'utilisation normale ou abusive du compte Xtra par l'utilisation ou non des moyens d'identification. Xtra ou un Partenaire de Xtra ne peut pas non plus être tenu responsable du fait que le Client Xtra ne puisse bénéficier partiellement ou totalement d'un avantage déterminé pour cause de perte, vol, blocage ou situations similaires. En cas de perte ou de vol d'un appareil permettant d'accéder au compte Xtra ou de perte ou de vol d'un moyen d'identification du compte Xtra, Xtra conseille également de bloquer le code QR de l'app Xtra en se connectant en ligne au compte Xtra. La déconnexion de l'app s'effectuera automatiquement.

10. **Responsabilité du Client Xtra :** Le Client Xtra est seul responsable de l'utilisation correcte de son compte Xtra et de l'ensemble des fonctionnalités ou des services qui y sont liés. Le Client Xtra assume également seul et à tout moment l'entière responsabilité des communications envoyées par le biais de son compte Xtra, ainsi que de l'exécution (du mode d'exécution) des activités ou des engagements qu'il/elle a pris. Le Client Xtra préservera intégralement Xtra et les Partenaires de Xtra de tout dommage ou frais découlant de la transmission de données incorrectes ou incomplètes lors de la demande ou de la gestion du compte Xtra, ou d'une utilisation du compte Xtra contraire aux fins du service. En cas de non-respect d'un engagement pris par le Client Xtra vis-à-vis d'un autre Client (Xtra) ou d'un tiers, seul le Client Xtra peut être interpellé par ce tiers. En cas de conflit avec un autre Client (Xtra) à la suite de l'utilisation du compte Xtra, des fonctionnalités ou des services liés au compte Xtra, Xtra ne prend pas position.

11. **Responsabilité de Xtra :** Xtra a une obligation de moyens quant au traitement des formulaires de demande de création d'un compte Xtra et à la mise à disposition et l'exécution du service lié à l'utilisation, au maintien et à la gestion du compte Xtra. Xtra a une obligation de moyens quant à la sécurisation de ses systèmes et à la dissuasion maximale de tout comportement dérangeant ou inadapté vis-à-vis des Clients Xtra. Xtra prend au sérieux les notifications de comportement inadapté et prend les mesures adéquates en vue de dissuader et d'éviter ce genre de comportement à l'avenir, par exemple en supprimant sans délai un message allant à l'encontre des présentes Conditions générales. Xtra ne sera pas responsable de l'indisponibilité temporaire du/des service(s) lié(s) au compte Xtra, des fonctionnalités ou de la perte de données. Xtra ne peut pas être tenu responsable non plus de la suspension ou de l'indisponibilité (temporaire) (d'une partie) du service à la suite d'une décision mûrement réfléchie.

    Sans porter préjudice à la législation en vigueur, Xtra ne sera pas responsable à l'égard du Client Xtra ou d'une tierce partie des dommages directs ou indirects, de quelque nature qu'ils soient, faisant suite ou liés à la demande ou à l'utilisation du compte Xtra. Cela porte également sur les dommages résultant d'une éventuelle utilisation abusive du compte Xtra du Client Xtra, même si Xtra était au courant de la possibilité qu'un tel dommage puisse se présenter.

    Xtra porte soigneusement et fidèlement à la connaissance du Client (Xtra) toutes les informations liées aux services et fonctionnalités disponibles via le compte Xtra, conformément aux exigences de la diligence professionnelle. Xtra n'est pas responsable d'erreurs matérielles, telles que des erreurs d'impression ou des photos insérées par erreur. Xtra s'engage à rectifier rapidement toute erreur après en avoir pris connaissance.

12. **Conditions supplémentaires de tiers :** Le Client Xtra est conscient que s'il/elle est renvoyé(e) vers le service d'un tiers, il se peut que des conditions ou déclarations de confidentialité complémentaires, émanant de cette tierce partie, soient d'application. Xtra n'est pas responsable de l'établissement et/ou du respect de ces conditions et ne peut dès lors pas en être tenu responsable.

13. **Arrêt du compte Xtra et/ou d'une fonctionnalité par le Client Xtra** : Le Client Xtra a le droit de mettre un terme et/ou de supprimer son compte Xtra à tout moment, sans frais et sans aucun motif, par notification écrite adressée au Service clientèle. Dans ce cas, la date de la réception de la notification par Xtra fait office de date de l'arrêt. L'arrêt du compte Xtra implique qu'il n'est plus possible d'utiliser un service ou une partie de ce service lié(e) à un compte Xtra actif. Pour les implications au niveau des données du compte Xtra et du profil Xtra, il est renvoyé à la Déclaration de confidentialité Xtra.

    Xtra détermine en toute liberté dans quelle mesure une fonctionnalité, lorsque le compte Xtra est maintenu, peut être désactivée ou non ainsi que l'impact de cette désactivation sur le service. Le Client Xtra peut obtenir des informations détaillées à ce propos par le biais des paramètres de son compte Xtra ou de la fonctionnalité ; ou par l'intermédiaire du Service clientèle. Si une fonctionnalité ne peut pas être désactivée séparément (ni même partiellement), (cette partie de) la fonctionnalité demeurera visible et disponible pour le Client Xtra. Il va de soi que le Client Xtra n'est pas obligé de recourir effectivement au service qui y est lié s'il s'agit d'un service optionnel.

14. **Arrêt du compte Xtra et/ou d'une fonctionnalité par Xtra** : Xtra a le droit à tout moment de suspendre temporairement ou définitivement son service (ou une partie de celui-ci) lié au compte Xtra. En cas de suspension temporaire ou définitive d'une partie de son service, il en informe le Client Xtra par voie numérique (par exemple, sur le site web ou l'app). En cas de suspension intégrale et définitive du service, il l'en informe au plus tard un mois avant la date d'entrée en vigueur de la suspension.

    Aucune notification préalable de la suspension (partielle) du service n'est requise lorsqu'il est question (de présomption) d'utilisation abusive, d'acte frauduleux ou autre utilisation interdite contraire aux présentes conditions. Dans ces cas, Xtra ou le Partenaire concerné de Xtra a aussi le droit de réclamer les avantages déjà octroyés, sans préjudice de tout autre droit dont il disposerait en vertu des présentes Conditions ou de la loi. Le blocage (temporaire) par Xtra (d'un moyen d'identification) du compte Xtra est également possible sans notification préalable adressée au Client Xtra lorsqu'il est jugé utile pour la sécurité des systèmes ou pour la sauvegarde des intérêts (financiers) de Xtra, des Partenaires de Xtra ou de tiers.

Si le compte Xtra n'est plus utilisé pendant deux ans, Xtra le suspendra intégralement.

Toute suspension (temporaire) du compte Xtra, d'une fonctionnalité, d'un moyen d'identification ou (d'une partie) du service par Xtra ne peut en aucun cas donner lieu à un droit de dédommagement au profit du Client Xtra. Pour les implications de l'arrêt au niveau des données du compte Xtra et du profil Xtra, il est renvoyé à la Déclaration de confidentialité Xtra.

Xtra jouit d'une pleine liberté de discernement quant à la nécessité d'infliger des sanctions, tant en ce qui concerne le comportement constaté et l'évaluation de la gravité qu'en ce qui concerne la prise de mesures. Il peut également être tenu compte dans ce cadre de précédentes violations des conditions par le Client Xtra concerné ou de son attitude globale par le passé. Les autres mesures que la suspension (partielle) du service pouvant être prises par Xtra sont entre autres la suppression de certains contenus chargés ou de messages diffusés, mais également la notification aux autorités de contrôle compétentes, telles que les services de police ou les instances judiciaires. Xtra prend toujours des mesures proportionnelles qui sont efficaces et qui font également suffisamment peur si nécessaire en vue d'éviter toute infraction future par le Client Xtra.

15. **Ajout, suppression ou remplacement de moyens d'identification** : Xtra peut déterminer à tout moment et de sa propre initiative les moyens d'identification du compte Xtra, à condition qu'il en informe le Client Xtra de manière suffisamment publique. Xtra peut également procéder à tout moment et de sa propre initiative au remplacement d'un moyen d'identification que le Client Xtra a en sa possession (par exemple, le remplacement de la carte Xtra). Un moyen d'identification du compte Xtra ne peut être remplacé à la demande du Client Xtra qu'en cas de demande motivée formulée par ce dernier (par exemple, en cas de perte).

16. **Utilisation de supports autres que ceux développés par Xtra :** L'utilisation d'une application non développée par Xtra pour fournir un moyen d'identification du compte Xtra, tel que le code QR app Xtra ou le code QR carte Xtra, peut avoir pour conséquence que le moyen d'identification ne soit pas scanné/lu (correctement). Xtra conseille au Client Xtra d'utiliser à tout moment les moyens mis à disposition par Xtra pour soumettre ses moyens d'identification. Xtra ne peut pas être tenu responsable de la lecture incorrecte éventuelle et dès lors de l'octroi éventuellement avorté d'avantages ou d'un service non optimal. Des corrections en la matière, donnant lieu à l'octroi rétroactif d'avantages éventuels ou d'un service déterminé, ne peuvent pas être apportées dans pareilles situations.

17. **Droits de propriété intellectuelle :** Le concept, le contenu, le lay-out, la structure, les codes sources, la programmation, les images, les photos, les animations, les œuvres audiovisuelles, les textes, les données, la musique et tous les autres éléments du compte Xtra, y compris le profil Xtra, et des services qui y sont liés, sont et restent la propriété exclusive de Xtra, et sont protégés par divers droits de propriété intellectuelle (parmi lesquels le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des logiciels, le droit des modèles, le droit des brevets, le droit des bases de données, le droit sui generis du producteur de base de données et/ou autres droits de propriété intellectuelle ou d'exclusivité), ce que le Client Xtra reconnaît et accepte. Le Client Xtra n'obtient aucun droit sur le compte Xtra lors de sa demande, de son octroi et de son utilisation ultérieure éventuelle. La reproduction partielle ou totale, la distribution, la vente, le partage, la publication, l'adaptation et/ou l'utilisation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, sont strictement interdits, sauf conformément à ce qui est expressément autorisé par Xtra. Le stockage d'une quelconque information et/ou d'un élément du compte Xtra (y compris l'ensemble des fonctionnalités et services) dans une base de données (électronique) ou autre n'est pas autorisé.

18. **Validité et modification des Conditions :** Si l'une des dispositions des Conditions générales Xtra 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 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 Xtra 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.

    Xtra se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux présentes Conditions générales. En cas de modifications, Xtra en informera le Client Xtra. Si le Client Xtra n'accepte pas ces modifications, il/elle a le droit de mettre un terme sans frais à son compte Xtra. Étant donné que les Conditions sont en permanence accessibles au public au format numérique et sont également disponibles sur demande dans les points de vente des Partenaires de Xtra, l'utilisation active du compte Xtra par un Client Xtra doit être interprétée comme une confirmation de la prise de connaissance et de l'acceptation des éventuels changements apportés aux Conditions.

19. **Questions ou réclamations :** Pour toute question ou réclamation, le client Xtra peut s'adresser en première instance au Service clientèle, par téléphone (+32 [0]2 363 54 00) ou par e-mail (info.xtra@colruytgroup.be). Si le client Xtra n'est pas satisfait de la solution proposée par le Service clientèle, il peut s'adresser à l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le client Xtra peut envoyer un formulaire de réclamation électronique via www.ombudsmanducommerce.be. Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par e-mail à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier postal à Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige sera du ressort des tribunaux compétents et le droit belge sera applicable. Si le client Xtra n'est pas domicilié en Belgique, il peut également s'adresser en première instance au Service clientèle. Si le client Xtra n'obtient aucune solution au litige, il peut aussi s'adresser dans sa propre langue, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution Platform – (http://ec.europa.eu/odr).

20. **Vie privée et protection des données personnelles :** Le recours au service décrit dans les présentes Conditions générales Xtra 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 Xtra. Dès lors, Xtra 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. Xtra 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. La Déclaration de confidentialité Xtra peut être consultée en ligne, demandée dans un magasin d'un Partenaire de Xtra ou auprès du Service Clientèle. Elle peut être modifiée 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 Xtra de fournir un service correct.