



Conditions générales Xtra Digital

Les Conditions générales Xtra Digital définissent les droits et obligations qui s'appliquent lors de l'utilisation de l'app Xtra d'une part et des pages web offrant la possibilité de se connecter à ou via Xtra d'autre part. Ces canaux numériques de Xtra sont librement accessibles et donc également disponibles pour les non-Clients Xtra, quoique dans une moindre mesure que pour les Clients Xtra. Lorsqu'un Client accède pour la première fois aux canaux numériques de Xtra, il prend connaissance des Conditions générales Xtra Digital et accepte qu'elles s'appliquent à l'utilisation de ces canaux, qu'il soit ou non connecté via Xtra. Les présentes Conditions générales Xtra Digital s'entendent sans préjudice de l'application des Conditions générales Xtra pour le Client Xtra.

Si un Client n'est pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou de plusieurs disposition(s) mentionnée(s) dans les Conditions générales Xtra Digital, il doit s'abstenir de toute utilisation ultérieure des canaux numériques de Xtra.

Définitions

Xtra

Établissements Franz Colruyt S.A., dont le siège social est établi à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196, TVA BE-0400.378.485, RPM Bruxelles.

Partenaires Xtra

Les sociétés, telles qu'énumérées dans la Déclaration de confidentialité Xtra, avec lesquelles Xtra a conclu, dans le cadre des services qu'elles proposent, des accords individuels concernant (1) la reconnaissance du compte Xtra d'un Client Xtra et des 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 la demande de création d'un tel compte. Seule une personne physique majeure peut être ou devenir Client Xtra. Un Client Xtra agit toujours en qualité de consommateur. Une personne mineure ou n'agissant pas en qualité de consommateur ne peut en aucun cas être ou devenir Client Xtra, sauf accord explicite contraire de Xtra.

Client / consommateur

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

Compte Xtra, profil Xtra et moyens d'identification

Le compte Xtra est émis par Xtra et constitue 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 code QR), le login Xtra et le code QR de l'app Xtra. Ces moyens permettent d'identifier le Client Xtra et de l'associer à son compte Xtra personnel, notamment pour compléter le profil Xtra qui y est lié. Le profil Xtra est constitué des données (personnelles) que le Client Xtra peut introduire et télécharger lui-même, mais aussi des données collectées lors de l'utilisation du compte Xtra, comme les données liées aux achats et au comportement en magasin, ou via les points de contact numériques des Partenaires Xtra. Les données du profil Xtra déclarées par le Client Xtra et déduites par Xtra ou ses Partenaires permettent de proposer au Client Xtra des remises exclusives, des avantages et des services et communications personnalisés. Ce, uniquement si le Client Xtra s'identifie systématiquement avec le compte Xtra.

Carte Xtra

La carte Xtra est la carte physique originale qui matérialise le compte Xtra. La carte Xtra désigne également la carte temporaire que le Client Xtra reçoit lorsqu'il demande un compte Xtra par écrit ou qu'il peut demander en ligne, par exemple en attendant sa nouvelle carte physique originale ou pour remplacer une carte Xtra originale défectueuse. La carte Xtra constitue un moyen d'identification du compte Xtra.

Code QR de la carte Xtra

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

Code QR de l'app Xtra

Le code QR de l'app Xtra du Client Xtra est le code qui se trouve dans l'app Xtra lors de la connexion par le biais du login Xtra. Le code QR de l'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 au compte Xtra et s'identifier en tant que Client Xtra par le biais des canaux numériques de Xtra (par exemple, le site web ou l'app). Le login Xtra constitue un moyen d'identification du compte Xtra.

Fonctionnalités de Xtra

Par Fonctionnalité, il faut entendre un service supplémentaire fourni par Xtra et mis à la disposition du Client Xtra (exclusivement ou non). Xtra détermine librement les Fonctionnalités mises à disposition par le biais du compte Xtra ainsi que la mesure dans laquelle une activation ou une action supplémentaire préalable de la part du 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 spécifique. Si une demande supplémentaire ou l'activation d'une Fonctionnalité est requise, le Client est libre d'y donner suite ou non. L'activation ou l'utilisation d'une Fonctionnalité peut aller de pair avec des conditions complémentaires nécessitant une prise de connaissance et une acceptation préalables par le Client Xtra. Ces Fonctionnalités sont par exemple « Ma fonction de paiement » et « Faire le plein ».

Service clientèle

Le Service clientèle de Xtra est joignable via le formulaire de contact sur monxtra.be, par téléphone au +32 (0)2 363 54 00, par e-mail à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be et par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 HAL.

Conditions générales

1. Objet : les Conditions générales Xtra Digital visent à communiquer aux Clients, en tant qu'utilisateurs des canaux numériques de Xtra, les informations essentielles concernant les droits et obligations liés à l'utilisation de ces canaux.

2. Services : par le biais de ses canaux numériques (par exemple, le site web Xtra, l'app Xtra et les boutons de connexion de Xtra sur les pages web des Partenaires Xtra), Xtra offre au Client Xtra la possibilité de consulter des informations sur Xtra, son compte Xtra et son profil Xtra. En outre, Xtra lui permet de consulter des informations sur ses Partenaires et notamment sur leurs produits, leurs promotions et leurs concours. Xtra peut également proposer au Client Xtra ses propres actions ou concours et offre aussi la possibilité, par le biais des canaux numériques, d'utiliser diverses Fonctionnalités liées aux courses dans un sens particulièrement large (allant de l'établissement de listes de courses à la consultation d'informations sur les produits ou d'un ticket de caisse).

En ce qui concerne les Clients qui ne sont pas des Clients Xtra, Xtra propose les services susmentionnés de manière plus limitée. Les éventuelles restrictions qui s'appliquent à ces Clients sont toujours communiquées de manière claire et transparente dans le canal choisi. Par exemple, certaines Fonctionnalités ne seront accessibles aux non-Clients Xtra que de manière limitée.

Lors de l'offre et de la fourniture du service, Xtra est parfaitement libre, en vertu de la liberté d'entreprise, de déterminer par quel canal tout ou partie du service est mis(e) à la disposition du Client et si certaines restrictions sont intégrées pour le non-Client Xtra. Par exemple, il se peut également qu'une Fonctionnalité spécifique ne soit pas disponible, ou seulement dans une mesure limitée, sur le site web, mais qu'elle soit entièrement disponible sur l'app Xtra ou vice versa. Il est également possible que le client ne puisse bénéficier d'une action ou d'une promotion spécifique que s'il présente ou utilise le code QR de l'app Xtra.

3. Demande d'un login Xtra : lorsqu'un Client demande un login Xtra, un compte Xtra est immédiatement créé également. Si le Client était déjà un Client Xtra, aucun nouveau compte Xtra n'est créé : le login Xtra est simplement lié au compte Xtra existant. La demande d'un login Xtra n'engendre aucun frais pour le Client. Xtra décide seul d'accéder à la demande, sans devoir se justifier en aucune façon. L'acceptation ou le refus de la création du login Xtra repose évidemment sur des critères objectifs. Un seul login Xtra est octroyé par compte Xtra.

4. Durée indéterminée : le contrat conclu entre Xtra et le Client par le biais de l'acceptation des Conditions générales Xtra Digital a une durée indéterminée.

5. Utilisation des canaux numériques de Xtra : l'utilisation des canaux numériques de Xtra doit être comprise au sens large. Cela inclut la consultation des informations mises à disposition via ces canaux, l'introduction de données, l'exploration plus approfondie et l'utilisation des canaux numériques avec leurs fonctionnalités en étant connecté ou non via Xtra, etc.

Les canaux numériques de Xtra ne peuvent être utilisés que conformément à l'objectif pour lequel ils ont été développés, ou aux fins pour lesquelles on peut raisonnablement supposer qu'ils ont été développés.

6. Accords lors de l'utilisation des canaux numériques de Xtra : le Client s'engage à respecter à tout moment les règles de conduite suivantes lors de l'utilisation des canaux numériques.

- Il agit à tout moment avec précaution et sincérité, et conformément aux fins pour lesquelles les canaux numériques de Xtra ont été développés ainsi qu'aux fins du service proposé.
- Il est honnête quant à son identité et aux motifs de l'utilisation des canaux numériques de Xtra. Il fait également preuve d'honnêteté quant à l'affiliation ou au lien qu'il entretient éventuellement avec une personne ou une entité et s'abstient de tout comportement non authentique.
- Il est tenu de conserver et d'utiliser soigneusement les données introduites ou obtenues. Les codes (de réduction) octroyant un avantage, exclusif ou non, au Client sont tenus secrets par celui-ci et ne sont pas diffusés, sauf mention contraire expresse.
- Il est conscient à tout moment de la communication concrète de données, de l'indication de certains choix et paramètres ou de l'octroi d'une autorisation et en assume la responsabilité. Il est également conscient des conséquences pouvant découler du partage de données avec certains tiers. Il est conscient que le partage de données avec des tiers doit s'opérer à l'égard de personnes en qui il peut avoir pleinement confiance. Enfin, il est également conscient qu'aucune donnée personnelle ou confidentielle de tiers ne peut être

introduite ou diffusée sans leur autorisation.

- Il traite avec précaution les données dont il a pu prendre connaissance dans le cadre de l'utilisation des canaux numériques de Xtra et veille à ce qu'elles ne soient utilisées qu'aux fins d'une demande, d'une participation ou d'un service.
 - Il 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 n'utilise pas les canaux numériques de Xtra comme une vitrine pour ses propres activités professionnelles ou celles d'un tiers.
 - Il s'abstient d'envoyer et/ou de diffuser des publicités ou communications indésirables à d'autres Clients, à Xtra ou à ses Partenaires. Il s'abstient également d'envoyer des communications en vue d'obtenir des données personnelles et/ou financières, de même que de poser des questions dans le but de commettre une fraude ou une escroquerie, d'obtenir un avantage déloyal ou de priver ou duper autrui.
 - Il fait preuve à tout moment de politesse et de serviabilité et tient un dialogue sensé, même en cas de conflit. Il veille à s'exprimer dans un langage correct et respectueux et évite en tout temps des propos ou actes offensants, injurieux, humiliants, haineux, vulgaires, blessants, racistes ou discriminatoires ou pouvant être perçus comme tels. L'énumération qui précède n'est pas exhaustive.
 - Il ne communique ou ne diffuse aucune communication ou information fallacieuse, confuse, discriminatoire, menaçante, illégitime ou ambiguë et s'abstient de diffuser des messages calomnieux, obscènes, pornographiques ou de harcèlement (sexuel). Les messages liés à toute forme d'exploitation sexuelle ou d'abus sexuel ou les représentations de nus ne sont pas non plus téléchargés, montrés ou diffusés par le biais des canaux numériques de Xtra. Ni les messages ou images montant du harcèlement. Les appels à la violence ou à d'autres actes criminels sont également interdits, de même que la communication ou la diffusion d'instructions pouvant conduire à enfreindre la loi ou la référence à des pratiques illégales ou à des organisations criminelles. Il ne diffuse pas d'images ni de messages relatifs à l'automutilation ou au suicide. L'énumération qui précède n'est pas exhaustive.
 - Il ne promeut pas, n'organise pas, n'encourage pas ou ne facilite pas des activités préjudiciables à l'homme, aux entreprises, aux biens ou aux animaux et ne diffuse pas non plus de messages ou d'images dans lesquels il reconnaît/confesse de tels actes. Il ne tente pas de faire le commerce d'articles illégaux ni de faire référence à des sociétés ou des individus permettant d'obtenir des biens illégalement. Il n'utilise jamais les canaux numériques de Xtra, directement ou indirectement, 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 mis à disposition par Xtra ou ses Partenaires.
 - Il garantit qu'il n'est nullement porté atteinte aux droits de Xtra, de ses Partenaires ou de tiers, tels que les droits de propriété intellectuelle et/ou les droits des marques.
 - Il s'engage à ne pas porter atteinte, de quelque manière, à l'image de Xtra ou de ses Partenaires.
 - Il ne place ni ne propage aucun virus, ver, cheval de Troie ni lien ou fichier visant à endommager les systèmes de Xtra, de ses Partenaires ou de tiers. Les dommages peuvent inclure une surcharge ou une perturbation du fonctionnement correct ou efficace des systèmes. Il ne tente pas non plus d'accéder aux systèmes de Xtra ou de ses Partenaires ou aux comptes de Clients et ne fait pas appel à des tiers à cette fin.
 - Il est tenu de respecter à tout moment la législation ou la réglementation locale particulière qui lui est applicable.
- 7. Disposition générale relative aux canaux numériques et aux Fonctionnalités de Xtra :** Xtra peut prévoir différentes Fonctionnalités qui sont en principe toujours liées à la nécessité d'avoir un compte Xtra et qui nécessitent ou non une activation ou action supplémentaire pour être utilisées. Xtra peut toutefois décider de mettre certaines Fonctionnalités à la disposition de tous les Clients utilisant le canal numérique concerné. Il décide librement de la mesure dans laquelle il le fait. Xtra fournit systématiquement et 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 notamment d'informations qui ont trait à la manière dont la Fonctionnalité peut être utilisée par le Client, des options et paramètres disponibles ou d'informations supplémentaires en matière de responsabilité concernant le contenu ou les données présentés ou introduits. Le cas échéant, la prise de connaissance et l'acceptation d'un ensemble de conditions supplémentaires sont requises. Ces conditions seront toujours soumises à temps, à savoir préalablement à l'activation ou à l'utilisation effective de la Fonctionnalité, au Client. Xtra garantit ainsi que le Client peut décider à tout moment, en toute connaissance de cause et sciemment, de l'utilisation effective de l'un ou l'autre service. Le Client peut décider de devenir Client Xtra après avoir utilisé un canal numérique pendant un certain temps. Le Client est conscient que certaines données qu'il a introduites par le biais des canaux numériques sans être connecté en tant que Client Xtra seront perdues lors de cette transition. Xtra ne peut en être tenu responsable.
- 8. Devoir de diligence et obligation de limiter le dommage :** Xtra recommande vivement au Client de sécuriser davantage tout appareil employé pour utiliser les canaux numériques au moyen d'un code (par exemple, un code chiffré, une empreinte digitale, un login graphique, etc.) pour éviter que des tiers accèdent au canal numérique sans autorisation. En cas de perte de l'appareil, il est alors pratiquement impossible pour la personne qui le trouve d'accéder aux données introduites par le Client ou, en ce qui concerne le Client Xtra, d'accéder au compte Xtra et d'en faire un usage non autorisé, en ce compris les Fonctionnalités accessibles. Xtra conseille également au Client de communiquer ses données personnelles ou financières avec prudence et de rester attentif aux pratiques telles que le phishing. Le Client doit également signaler sans délai tout message (suspect) publié en son nom, alors qu'il ne l'a pas saisi ni posté, et qui par conséquent indique un abus par un tiers.

Le Client est tenu de communiquer immédiatement toute perte, tout vol ou toute présomption d'utilisation abusive à Xtra par l'intermédiaire du Service clientèle. Ni Xtra ni aucun de ses Partenaires ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'un moyen d'identification du

compte Xtra, 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 l'un de ses Partenaires ne peut pas davantage être tenu responsable du fait qu'en conséquence d'une perte, d'un vol, d'un blocage ou d'une situation similaire, le Client ne puisse plus bénéficier d'un avantage déterminé ou seulement partiellement. En outre, en cas de perte ou de vol d'un appareil permettant d'accéder aux canaux numériques de Xtra ou de perte ou de vol d'un moyen d'identification du compte Xtra, Xtra recommande tout particulièrement au Client Xtra de bloquer le code QR en se connectant en ligne au profil Xtra. La déconnexion de l'app Xtra s'effectuera automatiquement.

- 9. Responsabilité du Client :** Le Client est seul responsable de l'utilisation correcte des canaux numériques auxquels il a accédé, y compris, en ce qui concerne le Client Xtra, de l'utilisation de son compte Xtra et de l'ensemble des Fonctionnalités ou des services qui y sont liés. Le Client assume seul et à tout moment l'entière responsabilité des communications envoyées en son nom ou par le biais de son compte Xtra connecté, ainsi que de l'exécution (du mode d'exécution) des activités et des engagements qu'il a pris. Le Client préservera intégralement Xtra et ses Partenaires de tout dommage ou frais découlant de la transmission de données incorrectes ou incomplètes lors de l'utilisation des canaux numériques, de la demande ou de la gestion du compte Xtra, ou d'une utilisation des canaux numériques contraire aux fins du service et aux fins pour lesquelles ces canaux ont été développés. En cas de non-respect d'un engagement pris par le Client vis-à-vis d'un autre Client (Xtra) ou d'un tiers, seul le Client peut être tenu responsable par ce tiers. En cas de conflit avec un autre Client (Xtra) à la suite de l'utilisation des canaux numériques, du compte Xtra ou des Fonctionnalités, Xtra ou son Partenaire ne prend pas position. Le Client est conscient qu'une défaillance technique ou la migration vers le statut de Client Xtra peut entraîner la perte de données précédemment introduites par le biais d'un canal numérique. Il est donc recommandé de toujours conserver soigneusement la version originale des documents uniques.

- 10. Responsabilité de Xtra :** Xtra a une obligation de moyens quant à la mise à disposition des canaux numériques qu'il a développés. Il a également une obligation de moyens quant au traitement des formulaires de demande de création d'un login Xtra. Xtra a en outre une obligation de moyens quant à la sécurisation de ses systèmes et à la dissuasion maximale de tout comportement dérangeant ou inapproprié vis-à-vis des Clients. Xtra prend au sérieux les notifications de comportements inappropriés et prend les mesures adéquates en vue de dissuader et d'éviter de tels comportements à l'avenir, par exemple en supprimant sans délai un message contraire aux présentes Conditions générales. Xtra ne sera pas responsable de l'indisponibilité temporaire du/des service(s) ou de la perte de données introduites par le Client. De même, Xtra ne peut être tenu responsable de la suspension ou de l'indisponibilité (temporaire) (d'une partie) du service à la suite d'une décision mûrement réfléchie.

Sans préjudice de la législation applicable, Xtra ne sera pas responsable à l'égard du Client ou d'un tiers des dommages directs ou indirects, de quelque nature qu'ils soient, faisant suite ou liés à l'utilisation des canaux numériques. Cela concerne également les dommages résultant d'une éventuelle utilisation abusive qui pouvait être faite du compte Xtra du Client Xtra, même si Xtra était au courant de la possibilité que de tels dommages puissent survenir, mais que les dommages survenus ne pouvaient plus être raisonnablement évités.

Xtra transmet au Client toutes les informations relatives à l'utilisation des canaux numériques de manière scrupuleuse, transparente, compréhensible et fidèle, conformément aux exigences de la diligence professionnelle. Cependant, Xtra n'est pas responsable d'erreurs matérielles, telles que des erreurs d'impression ou des photos insérées erronément, résultant d'une erreur systémique ou humaine. Xtra s'engage à rectifier rapidement toute erreur après en avoir pris connaissance ou à la notifier à ses Partenaires en leur demandant de la rectifier.

- 11. Conditions supplémentaires de tiers :** Le Client est conscient que s'il est renvoyé vers le service d'un Partenaire de Xtra ou d'un tiers, des conditions ou déclarations de confidentialité complémentaires, émanant de ce Partenaire ou de ce tiers, peuvent s'appliquer. Xtra n'est pas responsable de l'établissement et/ou du respect de ces conditions et déclarations de confidentialité et ne peut dès lors pas être tenu responsable si elles ne sont pas respectées par le Partenaire de Xtra ou le tiers ou si elles n'ont pas été rédigées de manière transparente ou sont trompeuses.
- 12. Suspension de l'utilisation des canaux numériques par le Client (Xtra) :** Le Client a le droit de mettre un terme à l'utilisation des canaux numériques, ou de l'un d'entre eux, à tout moment, sans frais et sans aucun motif. Le Client Xtra a le droit de faire suspendre et supprimer son compte Xtra à tout moment, sans frais et sans aucun motif. Cela peut se faire par notification écrite au Service clientèle ou par le biais de l'app Xtra. Dans ce cas, la date de la suspension est celle de la réception de la notification par Xtra. La suspension du compte Xtra implique pour le Client Xtra qu'il n'est plus possible d'utiliser un service, ou une partie de celui-ci, lié(e) à la possession d'un compte Xtra actif. Le service reste évidemment à sa disposition tel qu'il est à la disposition de tout Client.
- 13. Activation et désactivation de Fonctionnalités :** Xtra détermine librement dans quelle mesure une Fonctionnalité 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 sujet par le biais des paramètres de son compte Xtra ou de la Fonctionnalité même ; ou par l'intermédiaire du Service clientèle. Si une Fonctionnalité ne peut pas être désactivée séparément (ni même partiellement), (cette partie de) la Fonctionnalité demeure visible et disponible pour le Client Xtra de la manière dont elle était prévue. 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. Certaines Fonctionnalités sont également librement accessibles aux Clients qui ne sont pas des Clients Xtra ou qui ne se sont pas connectés en tant que tels. Ces Fonctionnalités ne peuvent pas être activées ou désactivées. Il va de soi que le Client est libre d'utiliser ou non les services liés à la Fonctionnalité disponible.
- 14. Suspension (d'une partie) du service par Xtra :** Xtra a à tout moment le droit de suspendre temporairement ou définitivement son service (ou une partie de celui-ci) tel que décrit dans les présentes Conditions. En cas de suspension temporaire ou définitive d'une partie de son service, il en informe le Client par voie numérique. 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 toute forme de suspension (partielle) du service n'est requise lorsqu'il est question d'un besoin urgent d'intervenir, éventuellement lié à un abus (préssumé), un acte frauduleux ou toute autre utilisation non autorisée contraire aux présentes Conditions, d'un danger pour la sécurité des systèmes de Xtra ou de ses Partenaires ou de la nécessité de sauvegarder les intérêts (financiers) de Xtra ou de ses Partenaires. Dans ce cas, Xtra ou son

Partenaire ont également le droit de réclamer au bénéficiaire les avantages déjà indûment ou involontairement octroyés, sans préjudice de tout autre droit dont ils disposeraient en vertu des présentes Conditions ou de la loi. Le blocage (temporaire) par Xtra du login Xtra est également possible pour les raisons susmentionnées sans notification préalable au Client Xtra.

Si le login Xtra n'est pas utilisé pendant plus de 60 jours calendrier, le Client Xtra est automatiquement déconnecté des canaux numériques. Pour se reconnecter, le Client Xtra doit réintroduire correctement son login et le mot de passe correspondant.

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

Toute suppression (temporaire) (d'une partie) du service par Xtra ne peut en aucun cas donner lieu à un droit de dédommagement au profit du Client.

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 sa 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 concerné ou de son attitude globale par le passé. Les mesures autres que la suspension (partielle) du service pouvant être prises par Xtra sont entre autres la suppression de certains contenus téléchargés ou 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, si nécessaire, suffisamment dissuasives pour éviter de futures infractions de la part du Client.

- Utilisation du site web et de l'app :** le Client est conscient des limites et des risques liés à l'utilisation d'internet ou de tout autre média par lequel Xtra met ses services à disposition aujourd'hui et à l'avenir. Le Client connaît également les risques inhérents au stockage et au transfert numériques ou électroniques d'informations. Le Client accepte que Xtra ne peut être tenu responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses canaux numériques ou d'internet en conséquence des risques susmentionnés. Xtra ne peut pas non plus être tenu responsable du contenu des sites web ou apps accessibles par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web ou l'app de Xtra n'implique à aucun moment l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web ou apps. De plus, il appartient au Client de vérifier que ces sites web ou apps sont exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles d'être dommageables pour son équipement.
- Droits de propriété intellectuelle :** le concept, le contenu, la mise en page, la structure, les codes sources, le logiciel, les images, les photos, les animations, les œuvres audiovisuelles, les textes, les données, la musique et tous les autres composants des canaux numériques tels que mis à disposition par 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 brevets, le droit des bases de données, le droit *sui generis* du producteur d'une base de données et/ou d'autres droits de propriété intellectuelle ou d'exclusivité), ce que le Client reconnaît et accepte. Le client n'acquiert aucun droit à cet égard. La reproduction, la diffusion, la vente, la distribution, la publication, l'adaptation et/ou l'utilisation totales ou partielles, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, sont strictement interdites, sauf conformément à ce qui est expressément autorisé par Xtra. Le stockage de toute information et/ou de tout élément d'un canal numérique de Xtra (y compris l'ensemble des Fonctionnalités et services) dans une base de données (électronique) ou autre n'est pas autorisé.

Conditions complémentaires relatives à la Fonctionnalité « Dépenses »

- Première utilisation :** lorsque la Fonctionnalité « Dépenses » est utilisée pour la première fois, les données relatives aux achats que le Client Xtra a effectués dans le passé sont téléchargées sur présentation ou par l'utilisation d'un moyen d'identification du compte Xtra. Si le Client Xtra a indiqué avant cette première utilisation que ses données d'achat ne pouvaient pas être conservées par Xtra, aucune donnée antérieure n'est disponible.
- Consultation des données d'achat :** la Fonctionnalité « Dépenses » permet de consulter les achats effectués par un Client Xtra auprès des Partenaires Xtra jusqu'à un an auparavant afin d'avoir un aperçu de son comportement d'achat. Seuls les achats effectués sur présentation d'un moyen d'identification du compte Xtra du Client Xtra figurent dans l'aperçu. Les montants des achats renseignés dans la Fonctionnalité « Dépenses » sont les montants effectivement facturés, en ce compris la réduction accordée. De petites différences d'arrondi sont possibles par rapport à ce qui figurait sur le ticket de caisse du Client Xtra.
- Traitement et téléchargement :** un achat effectué sur présentation ou après utilisation d'un moyen d'identification du compte Xtra est repris dans l'aperçu « Dépenses » au plus tard 48 heures après l'achat. Lorsque la Fonctionnalité est activée, les données d'achat antérieures sont téléchargées, à moins qu'elles ne soient pas disponibles pour le Client Xtra concerné (par exemple, le Client Xtra a précédemment indiqué que ses données d'achat ne pouvaient pas être conservées). Si le Client Xtra n'a pas précédemment autorisé Xtra à analyser ses données d'achat, il ne lui est pas possible d'utiliser la Fonctionnalité « Dépenses ». Le Client Xtra peut toujours lever une interdiction d'analyse et de traitement de ses données d'achat et activer de cette manière la Fonctionnalité « Dépenses ». Dans ce cas, les données historiques ne peuvent toutefois pas être téléchargées. À partir du moment où le Client Xtra indique que ses données d'achat ne peuvent plus être analysées, la Fonctionnalité « Dépenses » est automatiquement désactivée et plus aucune donnée d'achat ultérieure n'est conservée.
- Client non connecté avec Xtra :** un Client qui n'est pas connecté en tant que Client Xtra ne peut pas utiliser la Fonctionnalité « Dépenses ».

Conditions complémentaires relatives à la Fonctionnalité « Tickets de caisse » et « Garanties »

- Enregistrement manuel :** le Client Xtra peut enregistrer manuellement un ticket de caisse ou de garantie en utilisant respectivement les Fonctionnalités « Tickets de caisse » et « Garanties », mais aussi y joindre une photo ou un fichier. Xtra ne procède à aucun contrôle de l'exactitude des données saisies. Le Client est seul responsable de l'enregistrement correct des données du ticket de caisse ou de garantie original afin que celles-ci soient exactes dans les Fonctionnalités.
- Client non connecté avec Xtra :** un Client qui n'est pas connecté en tant que Client Xtra ne peut

utiliser la Fonctionnalité « Tickets de caisse » ou « Garanties » que de manière limitée. Ce Client ne peut introduire qu'un nombre limité de tickets de caisse ou de garantie. Pour le reste, les mêmes dispositions s'appliquent que pour le Client Xtra en ce qui concerne l'utilisation de cette Fonctionnalité.

Conditions complémentaires relatives à la Fonctionnalité « Bons de valeur »

- Bons de valeur disponibles au format numérique :** la Fonctionnalité « Bons de valeur » donne un aperçu des bons de valeur numériques du Client Xtra et offre également la possibilité de numériser certains bons de valeur papier. Xtra détermine librement quel type de bon de valeur est automatiquement téléchargé dans la Fonctionnalité ou peut être ajouté par le Client Xtra. Ce dernier en est toujours informé de manière transparente dans la Fonctionnalité. Pour télécharger correctement un bon de valeur, le Client Xtra suit toujours scrupuleusement les instructions indiquées. La numérisation du bon de valeur n'est pas possible immédiatement après son achat ou immédiatement après l'utilisation du bon de valeur papier. Dans ce cas, la numérisation peut être effectuée ultérieurement. Cette mesure a été mise en place pour éviter tout abus. La Fonctionnalité « Bons de valeur » offre un aperçu des bons de valeur numériques du Client Xtra, ainsi que la possibilité de consulter le solde et la date d'expiration de chaque bon. La Fonctionnalité indique également clairement dans quelles conditions le bon de valeur peut être utilisé et quels achats ont déjà été effectués avec celui-ci, sauf si, conformément à une demande préalable du Client Xtra, ses données d'achat ne sont pas conservées.
- Obligation de conserver le compte Xtra après le téléchargement :** une fois qu'un bon de valeur a été converti au format numérique, sa version papier est définitivement désactivée. Il n'est pas possible de (re)convertir le bon de valeur numérique au format papier ou en tout autre bon de valeur numérique. Un bon de valeur n'est pas non plus échangeable en espèces, sauf accord contraire exprès. Une fois téléchargé, le bon de valeur numérique ne demeure disponible que par le biais de la Fonctionnalité liée au compte Xtra, ce qui implique que le Client Xtra ne peut continuer à utiliser le bon que s'il conserve son compte Xtra. Lorsque le compte Xtra est définitivement fermé et supprimé, toute possibilité d'utiliser le bon de valeur numérisé disparaît. Lors de la clôture de son compte Xtra, le Client Xtra est averti de l'existence d'un éventuel solde dans la Fonctionnalité « Bons de valeur » afin qu'il puisse encore l'utiliser avant la date d'expiration et la clôture du compte Xtra.
- Utilisation du bon de valeur :** pour pouvoir utiliser un bon de valeur numérique figurant dans la Fonctionnalité « Bons de valeur », le Client Xtra doit présenter ou introduire un des moyens d'identification du compte Xtra, conformément aux instructions d'utilisation du bon. Le lieu et le moment où un bon de valeur spécifique numérisé peut être utilisé sont clairement indiqués dans les informations relatives au bon de valeur après son téléchargement. Si le Client Xtra a associé un bon de valeur numérique à son compte Xtra, il lui sera toujours demandé quel bon valable, disponible et utilisable (en fonction du lieu et du produit acheté) il souhaite utiliser pour son achat dans la Fonctionnalité « Bons de valeur » et pour quel montant lorsque le solde du bon de valeur ne doit pas être utilisé en une seule transaction. Le solde du bon de valeur est automatiquement adapté dans un délai court.
- Introduction de données par le Client :** le client Xtra est responsable de l'introduction correcte des données lorsqu'il saisit manuellement les données du bon de valeur en vue de le numériser. Cela inclut l'indication de la date d'expiration.
- Conditions relatives au bon de valeur :** les conditions telles qu'elles ont été énoncées à l'origine lors de l'émission du Bon de valeur prévaudront toujours sur toute condition figurant (par erreur) dans la Fonctionnalité « Bons de valeur ».
- Client non connecté avec Xtra :** un Client qui n'est pas connecté en tant que Client Xtra ne peut pas utiliser la Fonctionnalité « Bons de valeur ».

Conditions complémentaires relatives à la Fonctionnalité « Liste »

- Création d'une liste :** un Client Xtra peut créer une liste dans la Fonctionnalité « Liste » et la gérer (ajouter, cocher et supprimer des éléments). Le Client Xtra assume seul l'entière responsabilité de l'introduction correcte de données et ce, conformément aux Conditions générales Xtra.
- Client non connecté avec Xtra :** un Client qui n'est pas connecté en tant que Client Xtra ne peut utiliser la Fonctionnalité « Liste » que de manière limitée. Ce Client ne peut créer qu'une seule liste. Pour le reste, les mêmes dispositions s'appliquent que pour le Client Xtra en ce qui concerne l'utilisation de cette Fonctionnalité.

Conditions complémentaires concernant les informations visibles sur le produit

- Le Client a toujours la responsabilité, pour l'achat et/ou la consommation d'un produit, de lire attentivement les informations figurant sur l'étiquette, l'emballage ou dans les descriptions qui accompagnent le produit. Cela indépendamment des informations qui sont mises à disposition par le biais des canaux numériques de Xtra. Les informations fournies ne remplacent jamais les informations alimentaires mentionnées sur l'étiquette des denrées alimentaires ni les informations ou prescriptions légales figurant sur l'emballage. Les données qui y sont mentionnées sont la seule source d'informations dont il faut tenir compte dans une décision d'achat ou de consommation. Certaines icônes sont également utilisées dans les informations sur le produit. Leur signification est expliquée sur les canaux numériques de Xtra. Si des divergences sont constatées entre les informations fournies via les canaux numériques de Xtra et les données figurant sur l'étiquette ou l'emballage, le Client peut toujours prendre contact avec le Service clientèle. Ni Xtra ni l'un de ses partenaires ne peut davantage être tenu responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, découlant de décisions que le Client pourrait prendre en fonction de données et/ou d'informations présentées sur l'app. Xtra fait tout ce qui est en son pouvoir pour que les données et documents proposés sur les canaux numériques soient exhaustifs, exacts et à jour. Vu la collaboration de tiers, il est cependant impossible d'exclure toute erreur et/ou omission et/ou donnée obsolète. Xtra et ses partenaires ne peuvent dès lors donner aucune garantie en la matière.

Conditions complémentaires concernant l'environnement Colruyt

32. **Identité de l'émetteur et du gestionnaire de l'environnement Colruyt** : Colruyt – Établissements Franz Colruyt S.A., dont le siège social est établi à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196, TVA BE-0400.378.485, RPM Bruxelles.
33. **Service clientèle** : le Service clientèle de Colruyt est joignable au +32 (0)2 345 2345, par e-mail via info@colruyt.be ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal.
34. **Prestation de services** : l'environnement Colruyt intégré aux canaux numériques de Xtra permet au Client de consulter de plusieurs façons les informations produites des articles proposés dans l'assortiment, d'ajouter des articles à une liste de courses numérique et de consulter des recettes contenant leur valeur nutritionnelle ainsi que des offres et promotions.
35. **Offres** : les offres de Colruyt sont toujours limitées dans le temps et elles sont au maximum valables jusqu'à épuisement du stock disponible. Les actions et/ou concours peuvent être soumis à des conditions supplémentaires qui sont communiquées au Client de manière claire et transparente. Colruyt ne peut pas garantir que tous les produits et offres visibles sur les canaux numériques de Xtra sont toujours disponibles dans son ou ses magasin(s). Colruyt a le droit de modifier à tout moment les informations ou données publiées via les canaux numériques de Xtra.
36. **Prix** : tous les prix sont exprimés en euros. Les prix visibles pour le Client dans l'environnement Colruyt sont les prix qui s'appliquent dans le magasin physique de préférence désigné par ses soins au moment où il consulte l'app. Les prix des magasins physiques Colruyt, et donc aussi dans l'environnement Colruyt intégré aux canaux numériques de Xtra, sont fixés de la façon exposée sur le site <https://www.colruyt.be/fr/les-meilleurs-prix-sont-chez-colruyt>. En raison du temps nécessaire pour traiter les réactions de prix, il est possible que le prix mentionné dans l'app présente une différence avec le prix en magasin. Seul le prix à la caisse est le prix correctement appliqué.
37. **Prix total estimé** : le prix total de la liste de courses dans l'environnement Colruyt intégré aux canaux numériques de Xtra correspond à une estimation du prix total et permet au Client de mieux gérer son budget. Le prix total est une estimation, pas un calcul exact, puisque les articles au poids contenus dans la liste sont évalués et que les grandes réductions d'assortiment sont seulement appliquées à la caisse. Les réactions de prix par rapport aux concurrents peuvent également faire varier le prix à la caisse du magasin sélectionné. Seul le prix à la caisse est le prix correct.
38. **Créer une liste de courses** : le Client peut créer une liste et la gérer (ajouter, cocher et supprimer des éléments). Le Client Xtra assume seul l'entière responsabilité de l'introduction correcte de données et ce, conformément aux Conditions générales Xtra.
39. **Responsabilité** : les dispositions 8 à 11, 15 et 16 s'appliquent par analogie à Colruyt en ce qui concerne le contenu, le développement et le fonctionnement de l'environnement Colruyt.

Conditions complémentaires relatives à la Fonctionnalité « Points d'épargne »

40. **Identité de l'éditeur et du gestionnaire de la Fonctionnalité Points d'épargne** : Colruyt Group – Établissements Franz Colruyt SA et toutes ses sociétés affiliées conformément à l'article 1:20 du CSA, dont le siège social est établi à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196, TVA-BE-0400.378.485, RPM Bruxelles
41. **Objectif** : aider et motiver les clients d'Xtra à consommer plus durablement et à s'engager dans des initiatives durables.
42. **Activation** : seuls les clients Xtra peuvent utiliser la Fonctionnalité Points d'épargne. La Fonctionnalité « Épargner pas à pas » ne nécessite aucune activation particulière de la part du Client Xtra.
43. **Acquisition de points** : un Client Xtra accumule des points en achetant des produits Eco-Score A et/ou B auprès des Partenaires de Xtra participant au programme Points d'épargne. Les Partenaires de Xtra participants au programme Points d'épargne sont les suivants : Colruyt Meilleurs Prix, Bio-Planet, OKay (y compris OKay Compact et OKay Direct), Spar Colruyt Group et Collect&Go. Les points sont uniquement attribués lorsque le client Xtra s'est identifié via son identifiant Xtra lors de l'achat d'un produit Eco-Score A et/ou B et à condition qu'il ait installé l'application Xtra qui propose la Fonctionnalité Points d'épargne (mise à jour requise de toute version antérieure). Il n'est pas possible de partager les Points accumulés ou de les transmettre à d'autres clients Xtra. Les points ne peuvent jamais être acquis ou attribués de manière rétroactive.
44. **Points** : le client Xtra gagne 2 points pour chaque produit Eco-Score A acheté. Le client Xtra gagne 1 point pour chaque produit Eco-Score B acheté. Pour le calcul des points, l'Eco-Score du produit tel qu'établi au moment de l'achat par le client Xtra est pris en compte.
45. **Consulter le solde de points** : la consultation du solde de points est uniquement possible via l'application Xtra après s'être connecté avec le compte Xtra. Il se peut que le solde de points ne soit pas mis à jour avant le lendemain de l'achat. Au plus tard deux jours ouvrables après l'achat d'un produit donnant droit à l'acquisition d'un ou plusieurs points, le solde de points est mis à jour.
46. **Utilisation des points** : les points peuvent uniquement être utilisés via l'application Xtra après que le Client Xtra se soit connecté via son compte Xtra. Le Client Xtra est libre de décider si et quand il souhaite utiliser ses points. Les options sont présentées de manière claire et transparente dans l'application Xtra. Deux types d'action sont possibles, la première option consistant à céder ses points en faveur d'un projet environnemental à fort impact, géré ou organisé par une tierce partie ou par Colruyt Group, conversion des points en un bon émis par Colruyt Group Academy à utiliser ultérieurement lors de l'inscription à un workshop portant sur une thématique durable.

- Option 1 : transfert des points au profit d'un projet environnemental.

Dans ce cas, Colruyt Group s'engage à transférer un nombre déterminé de points du client Xtra, à sa demande, au gestionnaire et/ou organisateur d'un projet environnemental spécifique afin qu'il puisse à son tour réaliser la mission décrite dans le cadre du projet environnemental (par exemple, planter un arbre, semer un pré fleuri, etc.)

- Option 2 : conversion en bons pour suivre un workshop lié à une thématique durable à la Colruyt Group Academy.

Dans ce cas, le client Xtra recevra un bon numérique correspondant à la valeur du workshop choisi, à utiliser selon les conditions qui y sont communiquées ou affichées.

47. **Restrictions** : (1) Colruyt Group est totalement libre de décider quels projets environnementaux participent au programme Épargner pas à pas. Elle décide également, à sa propre discrétion, de la durée pendant laquelle une option est disponible pour le Client Xtra et si le nombre de points à transférer vers ce projet est limité (dans le temps, en quantité, etc.). Dans l'application, le Client Xtra est informé de manière claire et compréhensible des options disponibles ou non. (2) Un point épargné a une durée de validité limitée. Un point épargné expire un an et un mois après le mois au cours duquel le point a été acquis (par exemple, si le point a été acquis le 15 octobre 2022, le point ne pourra plus être utilisé après le 30 novembre 2023). (3) Le client Xtra peut accumuler un maximum de 150 points par ticket de caisse et par visite au magasin.
48. **Impossibilité d'annuler l'utilisation des points** : le client Xtra n'a pas la possibilité de revenir sur sa décision lorsqu'il a confirmé sa volonté d'échanger des points contre un choix spécifique.
49. **Clôture de la Fonctionnalité « Épargner pas à pas » par Colruyt Group** : Colruyt Group peut à tout moment décider de mettre fin à la Fonctionnalité « Épargner pas à pas ». Il en informera les utilisateurs de la Fonctionnalité en temps utile. Sauf communication contraire de la part de Colruyt Group ou de Xtra, l'arrêt de la Fonctionnalité a pour conséquence que les points acquis ne peuvent plus être utilisés et ne peut donner lieu à un quelconque droit de compensation vis-à-vis du Client Xtra.
50. **Responsabilité** : les dispositions 8 à 11, 15 et 16 s'appliquent par analogie à Colruyt Group en ce qui concerne le contenu, le développement et le fonctionnement de la Fonctionnalité « Épargner pas à pas ».

Dispositions finales

51. **Validité et modification des conditions** : si l'une des dispositions des Conditions générales Xtra Digital 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 dispositions 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 de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. Cela inclut également la création de conditions supplémentaires liées à un aspect particulier du service. En cas de modifications, Xtra en informera le Client. Si le Client n'accepte pas les modifications, il a le droit de cesser d'utiliser les canaux numériques sans frais.
52. **Questions ou plaintes** : pour toute question ou plainte, le Client peut toujours s'adresser dans un premier temps au Service clientèle par téléphone au +32 (0)2 363 54 00 ou par e-mail à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be. Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'un organisme indépendant et neutre, agréé par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le Client peut envoyer un formulaire de plainte électronique via le site www.ombudsmanducommerce.be. Ce formulaire peut également être téléchargé et envoyé par e-mail à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier à l'adresse Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse 8, 1160 BRUXELLES. En l'absence de conciliation, le litige sera soumis aux tribunaux compétents et le droit belge sera applicable. Si le Client n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter le Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client peut également s'adresser, pour les litiges en ligne, à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.
53. **Protection de la vie privée et des données à caractère personnel** : le recours au service décrit dans les présentes Conditions générale Xtra Digital nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. La protection des données à caractère personnel du Client est extrêmement importante pour Xtra. Dès lors, Xtra 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. Xtra traite les données à caractère personnel du Client aux fins et sur la base des fondements juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité Xtra. Celle-ci peut être consultée en ligne ou demandée dans le magasin d'un Partenaire Xtra ou auprès du Service clientèle. 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 : adresse e-mail, données d'identification et adresse, afin de permettre à Xtra et à ses Partenaires de fournir un service correct.

v0202208260