

# 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 profil Xtra, d'une part, et Colruyt Group, d'autre part. Lors de la demande du profil Xtra, le Client prend connaissance des Conditions Générales Xtra et accepte qu'elles s'appliquent à la demande et à l'utilisation du profil Xtra. Les Conditions Générales Xtra sont d'application indépendamment du moyen d'identification du profil Xtra employé par le client Xtra. Les fonctionnalités du profil Xtra peuvent également éventuellement faire l'objet de l'application de conditions particulières supplémentaires qui sont signifiées au client Xtra et soumises à son acceptation séparément. Ces conditions particulières s'appliquent parallèlement aux Conditions Générales Xtra telles que décrites ci-après et sans préjudice de ces dernières, sauf disposition contraire expresse.

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 profil Xtra et des fonctionnalités et services qui y sont indissociablement liés, ou de la partie uniquement accessible au client Xtra, devient impossible.

## Définitions

### Colruyt Group

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

et toutes ses sociétés liées au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations.

### Partenaires Xtra

Colruyt, OKay, Bio-Planet, Spar Colruyt Group, Collect&Go, DreamLand, Dreambaby, DATS 24, Colruyt Group Academy et CoMarché. Et ce, à la fois en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. Tant en ligne qu'hors ligne.

### Client XTRA

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

### Client / Consommateur

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

### Profil XTRA et moyens d'identification

Le profil Xtra prend forme et peut être utilisé ou géré à l'aide d'un moyen d'identification tel que la carte Xtra, le login Xtra et le code QR Xtra. Il s'agit de moyens permettant d'identifier le client Xtra et de l'associer à son profil Xtra entre autres pour compléter son profil Xtra. Ce profil Xtra est émis par Colruyt Group et forme un profil personnalisé et strictement personnel où le client Xtra peut introduire et télécharger ses données personnelles, et duquel peuvent régulièrement découler des avantages sur la base de données (d'achat) que le client Xtra a lui-même communiquées ou qui ont été ajoutées pour compléter son profil. Ces données sont notamment collectées par l'utilisation chez Colruyt Group des moyens d'identification du profil Xtra. Le profil Xtra donne également accès à des services (supplémentaires) réservés exclusivement aux clients Xtra.

### Carte XTRA

La carte Xtra est la carte physique et originale qui donne une expression matérielle au profil Xtra. Par carte Xtra, il est également entendu la carte temporaire que reçoit le client Xtra lorsqu'il remplit un formulaire de demande de profil Xtra 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 profil Xtra.

### Code QR XTRA

Le code QR Xtra du client Xtra est le code qui se trouve dans l'app Xtra lors de la connexion par le biais du login Xtra et qui figure également au recto de la carte Xtra. Le code QR Xtra constitue un moyen d'identification du profil Xtra.

### Login XTRA

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

### Fonctionnalités du profil XTRA

Une fonctionnalité peut être liée à un profil Xtra activé. Par fonctionnalité, il faut entendre un service supplémentaire fourni par Colruyt Group et mis à la disposition du client Xtra (exclusivement ou non). Colruyt Group détermine en toute liberté les fonctionnalités qu'il met à disposition par le biais du profil Xtra ainsi que la mesure dans laquelle une activation ou une opération supplémentaire préalable par le client Xtra est requise pour utiliser une fonctionnalité. Colruyt Group détermine également en toute liberté le(s) moyen(s) d'identification du profil 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 », « Prises de carburant » et « Mes achats ».

### Service clientèle

Le Service clientèle de Colruyt Group est joignable par téléphone au +32 (0)2 363 54 00, par e-mail via info@monxtra.be ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 HAL.

## Conditions Générales

- Objet** : 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 profil Xtra.
- Services et avantages** : Colruyt Group offre la possibilité au Client de créer un profil Xtra. Ce profil Xtra permet au client Xtra de bénéficier régulièrement d'avantages lors d'achats auprès des partenaires Xtra ; permet de procéder à des réservations et/ou commandes en ligne auprès des partenaires Xtra ; fournit des services supplémentaires qui permettent ou facilitent l'accès aux achats auprès des partenaires, leur préparation ainsi que leur suivi.

Les partenaires Xtra peuvent déterminer ensemble ou séparément et en toute liberté les avantages et/ou services associés au profil 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) découlant de l'utilisation du profil 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 Colruyt Group ou le partenaire Xtra concerné.

- Demande de profil XTRA** : la demande de login Xtra ou de carte Xtra engendre une demande/création d'un profil Xtra. La demande de profil Xtra est entièrement gratuite.

Pour le login Xtra, la demande s'effectue en ligne. La demande de carte Xtra peut se faire à l'aide du formulaire de demande papier ou en ligne. Colruyt Group prend seul la décision d'accéder à la demande, sans être tenu à une quelconque justification. Un seul profil Xtra (et par conséquent aussi, les moyens d'identification qui y sont liés) est octroyé par une personne physique.

- Durée indéterminée** : le contrat conclu entre Colruyt Group et le client Xtra par le biais d'une demande correcte et acceptée du profil Xtra a une durée indéterminée. Le profil Xtra et ses moyens d'identification demeurent à tout moment la propriété de Colruyt Group. La carte Xtra doit être restituée à Colruyt Group à la fin du contrat.

Un profil Xtra étant strictement personnel, il ne peut pas être cédé, sauf moyennant l'accord exprès de Colruyt Group. Il en va de même pour les moyens d'identification du profil Xtra. Le contrat à durée indéterminée prend fin de plein droit en cas de décès du client Xtra. Il est mis un terme au profil Xtra concerné dès que Colruyt Group prend connaissance du décès du client Xtra. Les créances en souffrance dues par le client Xtra demeurent exigibles.

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

- Utilisation du profil XTRA** : l'utilisation du profil 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 profil Xtra, mais également de la consultation des informations au sein du profil Xtra, de leur gestion, de l'utilisation ou de la consultation des informations disponibles dans les fonctionnalités du profil Xtra, ainsi que des achats ou de la prise de contact avec Colruyt Group en tant que client Xtra.

Le profil 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 l'acheteur fait du commerce ou qui sont normalement destinées à l'exercice de son activité économique.

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

- Il/elle agit à tout moment avec précaution et sincérité, et conformément aux fins pour lesquelles le profil Xtra ou sa/ses fonctionnalité(s) a/ont été développé(e)s ainsi qu'aux fins du service proposé.
- Il/elle est honnête sur son identité et les motifs de la demande ou de l'utilisation du profil 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.
- Il/elle est tenu(e) de conserver et d'utiliser soigneusement les moyens d'identification de son profil Xtra. Cela implique entre autres que les données du profil Xtra (telles que le login Xtra) ainsi que les codes de sécurité ne peuvent pas être divulgués à des tiers ni être facilement identifiés par des tiers. Les codes (de réduction) qui donnent droit à l'octroi d'un avantage, exclusif ou non, au client Xtra sont tenus secrets par celui-ci et ne sont pas diffusés, sauf mention contraire expresse.
- Il/elle est conscient(e) à tout moment de la fonctionnalité 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, par exemple au sein de la fonctionnalité Groupe, 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.
- Il/elle traite avec précaution les données dont il/elle a pu prendre connaissance dans le cadre de l'utilisation de son profil Xtra et veille à ce qu'elles ne soient utilisées qu'aux fins d'une demande, d'une participation ou d'un service.
- 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 Colruyt Group ou à ses clients/partenaires. Il/elle n'utilise pas le profil Xtra en guise de vitrine dans le cadre de ses propres activités professionnelles ou celles d'un tiers.
- Il/elle s'abstient d'envoyer et/ou de diffuser des publicités ou communications indésirables à d'autres clients Xtra ou à Colruyt Group. 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.
- Il/elle fait preuve à tout moment de politesse et de servabilité 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.
- Il/elle ne diffuse aucune information fallacieuse, confuse, discriminatoire, menaçante, illégitime ou ambiguë et s'abstient de diffuser des messages 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 profil 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. //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. //elle ne tente pas de traiter de pratiques illicites ni de faire référence à des sociétés ou des personnes permettant ce genre de pratiques. //elle n'utilise jamais directement ou indirectement son profil 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 Colruyt Group mis à disposition.
  - k. //elle garantit qu'il n'est nullement porté atteinte aux droits de Colruyt Group ou de tiers, tels que les droits de propriété intellectuelle et/ou les droits des marques.
  - l. //elle s'engage à ne pas porter atteinte, de quelque manière, à l'image de Colruyt Group.
  - m. //elle ne place ni propage aucun virus, ver, cheval de Troie ni lien ou fichier visant à endommager les systèmes de Colruyt Group ou de tiers. Les dommages peuvent consister entre autres en une surcharge ou perturbation du fonctionnement des systèmes. //elle n'entreprend aucune tentative d'accès aux systèmes de Colruyt Group ou aux comptes d'autres clients Xtra et n'a pas recours non plus à l'intervention de tiers dans ce cadre.
  - n. //elle est tenue(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 profil Xtra ainsi que dans l'exercice des opérations ou activités qui résultent de l'utilisation du profil Xtra.
8. **Disposition générale relative aux fonctionnalités du profil Xtra :** Colruyt Group peut prévoir différentes fonctionnalités qui nécessitent ou non une activation ou opération supplémentaire pour être utilisées par le client Xtra. Colruyt Group 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 présentés(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. Colruyt Group 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.
9. **Devoir de diligence et obligation de limiter le dommage :** Colruyt Group recommande formellement au client Xtra de sécuriser davantage tout appareil employé pour utiliser son profil Xtra au moyen d'un code (par exemple, un code chiffré, une empreinte digitale, un login graphique...) pour éviter que des tiers accèdent au profil 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 profil Xtra et de l'utiliser illicitement, en ce compris les fonctionnalités activées. Colruyt Group 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 profil 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 profil Xtra à Colruyt Group par l'intermédiaire du Service clientèle de celui-ci. Colruyt Group ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'un moyen d'identification du profil Xtra, tel que la carte Xtra, ni de tout dommage découlant de l'utilisation normale ou abusive du profil Xtra par l'utilisation ou non des moyens d'identification. Colruyt Group 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 profil Xtra ou de perte ou de vol d'un moyen d'identification du profil Xtra, Colruyt Group conseille également de bloquer le code QR de l'app mobile en se connectant en ligne au profil 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 profil Xtra et de l'ensemble des fonctionnalités et 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 profil 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 Colruyt Group de tout dommage ou frais découlant de la transmission de données incorrectes ou incomplètes lors de la demande ou de la gestion du profil Xtra, ou d'une utilisation du profil 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 profil Xtra, des fonctionnalités ou des services liés au profil Xtra, Colruyt Group ne prend pas position.
11. **Responsabilité de Colruyt Group :** Colruyt Group a une obligation de moyens quant au traitement des formulaires de demande de création d'un profil Xtra et à la mise à disposition et l'exécution du service lié à l'utilisation, au maintien et à la gestion du profil Xtra. Colruyt Group 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. Colruyt Group 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. Colruyt Group ne sera pas responsable de l'indisponibilité temporaire du/des service(s) lié(s) au profil Xtra, des fonctionnalités ou de la perte de données. Colruyt Group 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, Colruyt Group 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 profil Xtra. Cela porte également sur les dommages résultant d'une éventuelle utilisation abusive du profil Xtra du client Xtra, même si Colruyt Group était au courant de la possibilité qu'un tel dommage puisse se présenter.
- Colruyt Group porte soigneusement et fidèlement à la connaissance du Client (Xtra) toutes les informations liées aux services et fonctionnalités disponibles via le profil Xtra, conformément aux exigences de la diligence professionnelle. Colruyt Group n'est pas responsable d'erreurs matérielles, telles que des erreurs d'impression ou des photos insérées par erreur. Colruyt Group 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.

Colruyt Group 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 profil XTRA et/ou d'une fonctionnalité par le client XTRA :** le client XTRA a le droit de mettre un terme et de supprimer son profil 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 Colruyt Group fait office de date de l'arrêt. L'arrêt du profil XTRA implique qu'il n'est plus possible d'utiliser un service ou une partie de ce service lié(e) à un profil XTRA actif.

Colruyt Group détermine en toute liberté dans quelle mesure une fonctionnalité, lorsque le profil 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 profil 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 profil XTRA et/ou d'une fonctionnalité par Colruyt Group :** Colruyt Group a le droit à tout moment de suspendre temporairement ou définitivement son service (ou une partie de celui-ci) lié au profil 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 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, Colruyt Group a aussi le droit de réclamer les avantages déjà octroyés, sans préjudice de tout autre droit dont le groupe disposerait en vertu des présentes Conditions ou de la loi. Le blocage (temporaire) par Colruyt Group (d'un moyen d'identification) du profil 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 Colruyt Group.

Si le profil Xtra n'est plus utilisé pendant deux ans, Colruyt Group le suspendra intégralement.

Toute suspension (temporaire) du profil Xtra, d'une fonctionnalité, d'un moyen d'identification ou (d'une partie) du service par Colruyt Group ne peut en aucun cas donner lieu à un droit de dédommagement au profit du client Xtra.

Colruyt Group 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 Colruyt Group 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. Colruyt Group 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 :** Colruyt Group peut déterminer à tout moment et de sa propre initiative les moyens d'identification du profil Xtra, à condition qu'il en informe le client Xtra de manière suffisamment publique (par exemple, sur son site web ou une application). Colruyt Group 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 profil 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 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 Colruyt Group 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 Colruyt Group ne soit pas tenu responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou d'Internet en conséquence des risques susmentionnés. Colruyt Group ne peut pas être tenu responsable non plus du contenu des sites web ou apps mis à disposition par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/app de Colruyt Group 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.
17. **Utilisation de supports différents de ceux développés par Colruyt Group :** en utilisant une app qui n'a pas été développée par Colruyt Group en vue de fournir un moyen d'identification du profil Xtra, tel que le code QR, il se peut que le moyen d'identification ne soit pas scanné ou pas correctement. Colruyt Group conseille au client Xtra d'utiliser à tout moment les moyens mis à disposition par Colruyt Group pour soumettre ses moyens d'identification. Colruyt Group 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.
18. **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 profil Xtra et des services qui y sont liés, sont et restent la propriété exclusive de Colruyt Group, 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 profil 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 Colruyt Group. Le stockage d'une quelconque information et/ou d'un élément du profil 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 « Mes achats »

19. **Première utilisation :** la première utilisation de la fonctionnalité « Mes achats » va de pair avec le chargement des données des achats effectués par le passé par le client Xtra sur présentation ou par utilisation d'un moyen d'identification du profil Xtra. Si le client Xtra a indiqué avant cette première utilisation que ses données d'achat ne pouvaient

pas être conservées par Colruyt Group, aucune donnée antérieure n'est disponible.

- 20. Consultation des données d'achat :** la fonctionnalité « Mes achats » permet de consulter les achats effectués par un client Xtra auprès des partenaires Xtra jusqu'à maximum un an au préalable afin d'avoir un aperçu de son comportement d'achat. Seuls les achats réalisés sur présentation d'un moyen d'identification du profil Xtra du client Xtra figurent dans l'aperçu. Les montants d'achat renseignés dans la fonctionnalité « Mes achats » sont les montants effectivement facturés, en ce compris la réduction accordée. Des petites différences d'arrondi sont possibles par rapport à ce qui figurait sur le ticket de caisse du client Xtra.
- 21. Traitement et chargement :** Un achat effectué sur présentation ou après utilisation d'un moyen d'identification du profil Xtra est repris dans l'aperçu « Mes achats » dans les 48 heures suivant l'achat. À l'activation de la fonctionnalité, les données d'achat antérieures sont chargées, à moins qu'elles ne soient pas disponibles pour le client Xtra concerné (par exemple, le client Xtra n'a pas autorisé par le passé la conservation de ses données d'achat). Si le Client Xtra n'a pas autorisé précédemment Colruyt Group à analyser ses données d'achat, il ne lui est pas possible d'utiliser la fonctionnalité « Mes achats ». 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 « Mes achats ». Dans ce cas, les données historiques ne peuvent toutefois pas être chargées. À partir du moment où le client Xtra indique que ses données d'achat ne peuvent plus être analysées, la fonctionnalité « Mes achats » est automatiquement désactivée et toutes les données d'achat ultérieures ne sont plus conservées.

#### Conditions complémentaires relatives à la fonctionnalité « Bons de valeur »

- 22. 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 au format papier. Colruyt Group détermine en toute liberté les types de bon de valeur chargés automatiquement dans la fonctionnalité ou pouvant être ajoutés par le client Xtra. Le client Xtra en est toujours informé de manière transparente dans le cadre de la fonctionnalité. Pour charger correctement un bon de valeur, le client Xtra suit toujours scrupuleusement les instructions indiquées. Il n'est pas possible de numériser le bon de valeur immédiatement après l'avoir acheté ou immédiatement après que le bon de valeur au format papier a été utilisé. Dans ce cas, la numérisation peut être effectuée ultérieurement, afin d'éviter les abus. Outre un aperçu des bons de valeur numériques du client Xtra, la fonctionnalité Bons de valeur offre également la possibilité de consulter le solde et la date d'expiration de chaque bon. La fonctionnalité stipule également clairement les conditions d'utilisation du bon de valeur ainsi que les achats déjà effectués avec le bon, à moins que, conformément à une demande antérieure du client Xtra, ses données d'achat ne soient pas conservées.
- 23. Exigence de conservation du profil Xtra après le chargement :** Lorsqu'un bon de valeur a été converti au format numérique, la version papier de ce bon est désactivée de manière irréversible. Il n'est pas possible de (re)convertir le bon de valeur numérique au format papier ou en un autre bon de valeur numérique. Un bon de valeur n'est pas non plus échangeable en espèces, sauf accord contraire exprès. Une fois chargé, le bon de valeur numérique reste uniquement disponible par le biais de la fonctionnalité associée au profil Xtra, ce qui implique que le client Xtra ne peut continuer à utiliser le bon que s'il/si elle conserve son profil Xtra. À l'arrêt définitif et à la suppression du profil Xtra, toutes les possibilités d'utilisation du bon de valeur numérisé disparaissent. En cas d'arrêt de son profil Xtra, le client Xtra est averti d'un éventuel solde de bon de valeur présent dans la fonctionnalité afin qu'il/elle puisse encore l'utiliser avant la date d'expiration et l'arrêt du profil Xtra.
- 24. Utilisation du bon de valeur :** Pour pouvoir utiliser un bon de valeur numérique repris dans la fonctionnalité « Bons de valeur », le client Xtra doit présenter/introduire l'un des moyens d'identification du profil Xtra, conformément aux instructions d'utilisation du bon. Les conditions d'utilisation d'un bon de valeur spécifique numérisé sont clairement indiquées dans les informations relatives au bon de valeur après son chargement. Si le client Xtra a associé un bon de valeur numérique à son profil Xtra, il lui sera toujours demandé quel bon valable, disponible et utilisable (en fonction de l'endroit et du produit acheté) il/elle souhaite utiliser 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.
- 25. Transfert d'un bon de valeur :** Un bon de valeur transféré par voie numérique ne peut plus être utilisé par le premier/précédent propriétaire.
- 26. Introduction de données :** Le client Xtra est responsable de l'introduction correcte des données lorsqu'il/elle saisit manuellement les données du bon de valeur dans le but de le numériser. Cela inclut également l'indication de la date d'expiration.

#### Conditions complémentaires relatives à la fonctionnalité « Liste »

- 27. Création de la liste :** Un client Xtra peut créer et gérer une liste dans la fonctionnalité Liste (ajouter, cocher et supprimer des éléments). Le client Xtra assume seul l'entière responsabilité de l'introduction correcte de données, dans le respect des Conditions Générales Xtra.
- 28. Partage de la liste :** Un client Xtra peut aussi partager sa liste avec d'autres clients Xtra ou des tiers. Seul le propriétaire de la liste (soit le client Xtra qui a créé la liste) peut créer un lien pour partager la liste avec une autre personne. Le propriétaire est conscient que toute personne possédant le lien peut consulter la liste et peut l'éditer (de manière limitée). Le partage d'une liste doit donc être limité aux personnes faisant preuve d'une confiance mutuelle. Le partage d'une liste permet à plusieurs utilisateurs d'y apporter des modifications en même temps. Un écrasement des données n'est donc pas toujours exclu. Colruyt Group ne peut pas être tenu responsable de la perte de données éventuelles sur la liste. Le propriétaire informe les autres utilisateurs de sa liste du contenu des Conditions Générales Xtra. Sauf preuve contraire, le propriétaire de la liste assume seul l'entière responsabilité des données introduites. Le propriétaire peut mettre fin au partage d'une liste. Le lien partagé devient toutefois inutilisable pour tous les utilisateurs.

#### Conditions complémentaires relatives à la fonctionnalité « Groupes »

- 29. Prestation de services :** La fonctionnalité Groupes permet de créer un groupe dans le but de partager certaines données avec plusieurs profils Xtra. Colruyt Group détermine en toute liberté les données entrant en ligne de compte pour le partage, leur visibilité et leur mode de consultation pour les membres du groupe ainsi que les paramètres pouvant y être associés. Cette fonctionnalité nécessite une connexion Internet active.
- 30. Membres du groupe :** Seuls des clients Xtra peuvent faire partie d'un groupe. Un groupe comprend au minimum un gestionnaire. Seul le gestionnaire peut ajouter des membres au groupe ou en supprimer. Seul le gestionnaire peut supprimer un groupe.

En tant que membre, il est possible de quitter le groupe à tout moment. Le gestionnaire ne doit pas donner son approbation ou accord. Un gestionnaire ne peut quitter le groupe que si un autre gestionnaire a été désigné dans le groupe ou si tout le groupe est supprimé.

- 31. Paramètres du groupe :** Seul un gestionnaire peut désigner un autre membre du groupe en tant que gestionnaire. Seul un gestionnaire peut gérer les paramètres du groupe et déterminer les données partagées par le groupe. Les personnes invitées à rejoindre un groupe sont libres d'accepter ou de décliner l'invitation. Les personnes invitées à rejoindre un groupe sont informées, préalablement à leur approbation et de manière transparente, des paramètres du groupe relatifs aux données partagées dans le groupe. Les paramètres ne peuvent pas être adaptés en fonction du membre. Ils sont d'application pour tous les membres. Un membre ne peut donc pas indiquer que ses données personnelles (ou une partie d'entre elles) ne sont pas partagées s'il rejoint un groupe dont les paramètres prévoient le partage de ces données. Ce n'est que si aucune de ces données n'est disponible ou si une fonctionnalité déterminée qui contient/crée ces données n'a pas été activée que les données qui en proviennent ne sont pas partagées. Tout changement apporté aux paramètres est notifié aux membres. Si un membre du groupe n'accepte pas les changements apportés aux paramètres par l'un des gestionnaires, il/elle peut quitter le groupe - sans qu'une autorisation soit nécessaire. Les données d'un membre qui quitte un groupe ou en est supprimé ne sont plus partagées ultérieurement.

#### Dispositions finales

- 32. 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 Colruyt Group 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 de s'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions. Colruyt Group se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Cela comprend également la création de conditions supplémentaires liées à un aspect défini de la prestation de services. En cas de modifications, Colruyt Group 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 profil 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 client Xtra, une utilisation active du profil 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.
- 33. Questions ou plaintes :** Pour toute question ou plainte, le client Xtra 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 [info@monxtra.be](mailto:info@monxtra.be). Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client Xtra, 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 Xtra peut envoyer un formulaire de réclamation électronique via [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be). Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par e-mail à [info@ombudsmanducommerce.be](mailto:info@ombudsmanducommerce.be) ou par courrier postal à Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES. En l'absence de conciliation, le litige sera soumis aux tribunaux compétents et le droit belge sera applicable. 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 les litiges en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.
- 34. Confidentialité et protection des données à caractère personnel :** Le recours au service décrit dans les présentes Conditions générales nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client Xtra. La protection des données à caractère personnel du Client Xtra revêt une importance capitale pour Colruyt Group. Dès lors, Colruyt Group 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. Colruyt Group 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'une Marque participante 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, à savoir e-mail, identification et adresse, afin de permettre à Colruyt Group de fournir un service correct.

v02009280