



## Table des matières

I.	Définitions .....	3
II.	Conditions générales pour l'utilisation des Sites Web et de l'App (« Conditions d'Utilisation ») .....	6
	2.1. Conditions d'Utilisation des Sites Web et de l'App .....	6
	2.2. Déclaration relative à la vie privée et à la protection des données personnelles .....	6
	2.3. Propriété intellectuelle .....	6
	2.4. Droit applicable.....	7
	2.5. Compte en ligne.....	7
III.	Conditions Générales pour la Réservation de produits via le Site Web Be « Delhaize.be » ou l'App Be (« Conditions Générales ») .....	8
	3.1. Application et acceptation des Conditions Générales.....	8
	3.2. Compte en ligne.....	8
	3.3. Réservation .....	8
	a) Procéder à une Réservation .....	8
	b) Modification et annulation de la Réservation.....	10
	c) Retrait – Livraison .....	11
	d) Stocks disponibles .....	12
	3.4. Prix, frais de livraison et paiement .....	12
	a) Prix.....	12
	b) Frais .....	13
	c) Paiement.....	14
	3.5. Droit de rétractation (uniquement pour les Consommateurs dans le cadre de Home Delivery) .....	16
	3.6. Responsabilité.....	17
	3.7. Données à caractère personnel .....	18
	3.8. Propriété et conformité des produits.....	18
	3.9. Preuve.....	19
	3.10. Questions et Plaintes .....	19
	3.11. Force Majeure.....	19
	3.12. Droit applicable et compétence .....	20
IV.	Club SuperPlus .....	22
	4.1. Application des présentes conditions.....	22
	4.2. Inscription au Club SuperPlus et obtention de la Carte SuperPlus .....	22
	4.3. Conséquences du refus ou de l'exclusion du Compte en ligne – Perte de la Carte SuperPlus – Fin de validité .....	23
	4.4. Avantages du Club SuperPlus .....	24



4.4.1. Trois profils différents .....	24
4.4.2. Collecter des Points .....	26
4.4.3. Echanger des Points contre des produits .....	27
4.4.4. Echanger des Points contre des bons d'achat auprès de Partenaires de Delhaize/Delhaize Luxembourg.....	28
4.4.5. Echanger des Points contre des Bons de valeur « Delhaize » en euros .....	29
4.4.6. Crédits SuperPlus.....	29
4.4.7. Promo-Boost.....	30
4.4.8. Offres personnalisées .....	31
4.4.9. Nutri-Boost (avantage limité dans le temps).....	31
4.4.10. Nutri-Profil .....	33
4.4.11. Informations sur les économies réalisées grâce à l'adhésion au Club SuperPlus .....	34
4.4.12. Self-scan.....	34
4.4.13. Conditions applicables à tous les avantages du Club SuperPlus .....	35
4.5. Lier des Cartes SuperPlus ensemble .....	36
4.5.1. Principe .....	36
4.5.2. Créer un Compte lié.....	37
4.5.3. Supprimer un Compte lié.....	37
4.5.4. Réservations via le Site web Be ou l'App Be en cas de Compte lié .....	38
4.6. Limitations d'utilisation de la Carte SuperPlus et des avantages qui y sont liés .....	39
4.6.1. Pas de cumul des offres particulières et d'autres promotions avec les avantages du Club SuperPlus .....	39
4.6.2. Caractère personnel de la Carte SuperPlus .....	39
4.6.3. Conséquences en cas d'usage abusif de la Carte SuperPlus .....	39
4.7. Régime transitoire de l'ancien programme Carte-Plus vers le nouveau programme Club SuperPlus ...	39
4.8. Dispositions générales .....	41



## I. Définitions

---

Les mots visés ci-dessous revêtiront les significations suivantes :

« **App** » : Il existe deux App disponibles pour les Clients, l'une qui concerne les Etablissements situés sur le territoire belge, dénommée My Delhaize (« **App Be** »), l'autre qui concerne les Etablissements situés sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, dénommée Delhaize Luxembourg (« **App Lux** »). L'**App Be** est un Logiciel permettant aux appareils mobiles de créer un Compte en ligne et d'accéder au Compte en ligne, l'accès aux publicités, au Club SuperPlus et la Réservation en ligne.

L'**App Lux** est un Logiciel permettant aux appareils mobiles de créer un Compte en ligne et d'accéder au Compte en ligne, l'accès aux publicités, au Club SuperPlus.

Le terme « **App** » utilisé seul vise indistinctement les deux App, à savoir App Be et App Lux.

« **Carte SuperPlus** » : carte digitale (et éventuellement également matérielle) que vous pouvez demander dans un Établissement ou sur le Site Web Be ou via l'App ou un Kiosk qui, moyennant la création valable d'un Compte en ligne par le Client, lui permet de bénéficier des avantages du Club SuperPlus.

« **Compte en ligne** » : l'espace-client personnel accessible en ligne, sur lequel le Client enregistre son profil digital qui lui permet de s'identifier auprès de Delhaize/Delhaize Luxembourg, tant pour les besoins de son inscription au Club SuperPlus que pour ses Réservations en ligne ; Le Compte en ligne reprend au minimum les données personnelles du Client requises par Delhaize/Delhaize Luxembourg, telles qu'enregistrées via le Site web, l'App ou les Kiosk ou exceptionnellement via le service clients, ainsi que les informations disponibles pour le Client concernant ses avantages dans le cadre du Club SuperPlus.

« **Club SuperPlus** » : le nouveau programme de fidélité de Delhaize/Delhaize Luxembourg, et dont les détails sont expliqués au titre IV des présentes Conditions générales.

« **Client** » : la personne physique ou morale qui visite les Sites web, utilise les Apps, utilise les Kiosks, effectue une Réservation ou a créé un Compte en ligne ou est membre du Club SuperPlus, quel que soit le lieu et les moyens utilisés à cet effet. Dans la section IV « Carte SuperPlus », le « Client » renvoie à une personne physique majeure ou à une personne morale. Dans la section III, le « Client » renvoie à une personne physique majeure ou ayant le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

« **Consommateur** » : le Client qui est une personne physique et qui fait appel à Delhaize/Delhaize Luxembourg, aux Sites web ou à l'App et/ou acquiert ou utilise des produits ou services de Delhaize/Delhaize Luxembourg et/ou des Etablissements, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

« **Delhaize** » :

- Delhaize Le Lion/De Leeuw SCA, ayant son siège social à 1080 Bruxelles, Rue Osseghem 53, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0402.206.045, Tél. 02/412.22.11 (joignable du lundi au vendredi de 9 à 17h), Fax. 02/412.21.94, E-mail : info@delhaize.be, numéro de compte (IBAN) BE27 2100 0000 2173.
- Dans la section IV « Club SuperPlus », Delhaize fait également référence à La SA Points Plus Punten, une filiale de Delhaize Le Lion/De Leeuw SCA ayant son siège social à 1080 Bruxelles, Rue Osseghem 53, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0402.206.045,



Tél. 02/412.22.11 (joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h), Fax. 02/412.21.94, E-mail : info@delhaize.be, numéro de compte (IBAN) BE27 2100 0000 2173.

## « Delhaize Luxembourg »

La SA Delhaize Luxembourg, société de droit luxembourgeois enregistrée sous le numéro B0097993, ayant son siège social situé 19 route de Bastogne, Pommerloch, Luxembourg, société filiale de Delhaize exploitant les enseignes Delhaize, personnellement ou via un réseau de franchise, sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Delhaize Luxembourg intervient en tant que filiale de Delhaize pour l'application du Programme de fidélité SuperPlus au Grand-Duché de Luxembourg (aussi désigné ci-après « Luxembourg »).

« **Établissement** » : espace de vente physique de Delhaize ou de Delhaize Luxembourg ou de leurs magasins affiliés participants (magasins indépendants exploités dans le cadre d'un contrat de franchise sous une des enseignes suivantes : Delhaize AD, Delhaize Proxy, Delhaize Shop & Go – ci-après « Magasins Affiliés ») situé en Belgique ou au Luxembourg, où un contact avec le Client est possible (notamment les point de retrait « Collect »).

« **Kiosk** » : bornes électroniques disponibles dans la plupart des Etablissements et destinées à permettre aux Clients de se créer un nouveau profil auprès du Club SuperPlus, d'avoir accès aux informations de leur profil, et le cas échéant de les modifier ou encore d'activer certains avantages du Club SuperPlus ; Les fonctionnalités des Kiosks peuvent cependant être moins étendues que celles du Site Web Be ou de l'App ;

« **Membre du Club SuperPlus** » : le Client qui a valablement créé un Compte en ligne devient automatiquement un membre du Club SuperPlus.

« **Partenaire** » : entreprise liée contractuellement à Delhaize/Delhaize Luxembourg qui accepte de consentir des avantages au Client.

« **Points** » : points que vous pouvez collectionner au moyen de votre Carte SuperPlus et qui peuvent vous donner droit aux avantages dans le cadre du Club SuperPlus (voir section IV). Les Points sont des avantages attribués gratuitement au Client par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Ils ne peuvent pas être achetés par le Client. Ces avantages sont attribués unilatéralement et discrétionnairement par Delhaize/Delhaize Luxembourg qui est libre d'en modifier les modalités à tout moment. Ils ne représentent pas des euros ni aucune autre monnaie, ni de la monnaie électronique. En acceptant les présentes conditions générales, le Client reconnaît qu'il n'est pas propriétaire des Points, que les Points ne constituent pas un droit de créance du Client à l'égard de Delhaize/Delhaize Luxembourg ou des Partenaires et qu'il ne dispose à aucun moment et dans aucun cas du droit d'en demander l'échange ou la conversion en euro ou dans une quelconque autre monnaie ni leur transfert à un autre Client ou sur une autre Carte SuperPlus.

« **Réservation** » ou « **Réservation en ligne** » : l'activité par laquelle le Client met, et donc réserve, des produits alimentaires et d'autres produits dans un panier de courses, en vue d'un usage final, et par laquelle Delhaize s'efforce de collecter ces produits en vue de les mettre à la disposition du Client au jour et durant le créneau choisi par le Client pour le retrait dans un Établissement choisi par le Client (« **Collect** ») ou pour la livraison à une adresse, à la date et au créneau horaire choisis par le Client



(« **Delivery** »). Sauf indication contraire, une Réservation se réfère toujours à une réservation faite via le Site web Be ou via l'App Be.

« **SiteWeb Be** » :

- Section II : [www.delhaize.be](http://www.delhaize.be) y compris les pages de ce site qui concernent le Club SuperPlus et le site [www.superplus.be](http://www.superplus.be).
- Section III : [www.delhaize.be](http://www.delhaize.be) et plus particulièrement les pages de ce site proposant la Réservation de produits.
- Section IV : [www.delhaize.be/superplus](http://www.delhaize.be/superplus), s'agissant des pages concernant le Club SuperPlus, et [www.superplus.be](http://www.superplus.be).

Les Sites Web Be sont gérés par Delhaize et relèvent de sa responsabilité.

« **Site Web Lux** » :

- Section II : [www.delhaize.lu](http://www.delhaize.lu) y compris les pages de ce site qui concernent le Club SuperPlus.
- Section IV : [www.delhaize.lu](http://www.delhaize.lu) et plus spécialement les pages de ce site qui concernent le Club Superplus.

Les Sites Web Lux sont gérés par Delhaize Luxembourg et relèvent de sa responsabilité.

« **Site (s) Web** » :

Lorsque l'indication « Site(s) Web » est utilisée sans précision « Lux » ou « Be », elle couvre l'ensemble des sites webs désignés par les dénominations « Site Web Be » et « Site Web Lux ».

« **Transaction en ligne** » : Les achats effectués via une Réservation en ligne, que ce soit via Collect ou via Delivery, peu importe qu'un paiement soit intervenu au moment de la Réservation ou non.

« **Utilisation finale** » : usage exclusivement pour une consommation ou une utilisation directe des produits conformément à leur utilisation.

« **Vidanges** » les bouteilles en verre consignées achetées par le Client auprès d'un Etablissement ou via une Transaction en ligne et donnant droit au Client à un remboursement forfaitaire par bouteille lorsqu'elles sont retournées auprès d'un Etablissement.



## **II. Conditions générales pour l'utilisation des Sites Web et de l'App (« Conditions d'Utilisation »)**

---

### **2.1. Conditions d'Utilisation des Sites Web et de l'App**

2.1.1. Les Conditions d'Utilisation sont d'application lors de chaque visite et utilisation des Sites Web ou de l'App, sans préjudice des autres conditions applicables, en ce compris la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg en vigueur. La visite et l'utilisation des Sites Web et de l'App s'effectue aux seuls risques de l'utilisateur. En accédant aux Sites Web ou à l'App, l'utilisateur reconnaît être lié par les présente Conditions d'Utilisation.

2.1.2. Les Sites Web Be sont gérés par Delhaize et relèvent de sa responsabilité.

Les Sites Web Lux sont gérés par Delhaize Luxembourg et relèvent de sa responsabilité.

Delhaize et Delhaize Luxembourg font de leur mieux pour que les informations fournies sur les Sites Web ou l'App soient exactes et peuvent ponctuellement adapter ou mettre à jour ces informations sans avis préalable. Delhaize et Delhaize Luxembourg, leur management, leurs employés et/ou les tierces parties auxquelles les Sites Web ou l'App se réfèreraient, ne garantissent en aucun cas, ni explicitement ni implicitement, que les Sites Web et l'App fonctionnent correctement, sans faute et sans virus, ni que le contenu des Sites Web ou de l'App soit correct et complet, et déclinent explicitement dans ce cadre toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect qui surviendrait du fait de l'accès et/ou de l'usage des Sites Web ou de l'App par le Client.

2.1.3. Les Sites Web et l'App peuvent contenir des hyperliens vers d'autres sites web qui ne sont le cas échéant pas contrôlés techniquement ni soumis à une révision par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Par conséquent, Delhaize et Delhaize Luxembourg, leur management et leurs employés ne peuvent garantir le caractère complet ou exact du contenu proposé par de tels liens, ni l'accessibilité de ces sites web. Par conséquent, Delhaize et Delhaize Luxembourg ne prennent aucune responsabilité pour tout dommage direct ou indirect qui surviendrait de l'usage de ces sites web.

### **2.2. Déclaration relative à la vie privée et à la protection des données personnelles**

Dans les relations avec ses Clients, Delhaize et Delhaize Luxembourg se conforment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et aux lois nationales applicables à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. Pour plus d'informations à ce sujet, ainsi que pour des informations concernant l'utilisation des Cookies, il est renvoyé respectivement à la [Déclaration Vie Privée](#) de Delhaize et à sa [Cookie Policy](#), et ainsi qu'à la [Déclaration Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg et à sa [Cookie Policy](#), telles qu'elles sont reprises sur les Sites Web et l'App.

### **2.3. Propriété intellectuelle**

2.3.1. Le nom et le logo Delhaize/Delhaize Luxembourg, ainsi que les noms des autres entreprises faisant partie de la N.V. Koninklijke Ahold Delhaize, quelle que soit la manière dont ceux-ci sont utilisés, constituent des noms et marques protégés par des enregistrements nationaux et internationaux.



- 2.3.2. Le contenu des Sites Web et l'App sont protégés par les droits d'auteurs, de marques et autres droits intellectuels. Aucun de ces droits n'est transféré à l'utilisateur des Sites Web de l'App. Les informations mentionnées sur les Sites Web ne peuvent être rendues publiques, reproduites ou adaptées sans l'accord préalable de Delhaize/Delhaize Luxembourg, sauf pour un usage personnel.

## **2.4. Droit applicable**

Tout litige découlant de ou en lien avec l'utilisation des Sites Web ou de l'App ou l'acceptation, l'interprétation ou le respect de ces Conditions d'Utilisation relève de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Bruxelles, qui appliqueront le droit belge.

## **2.5. Compte en ligne**

- 2.5.1. Avant de pouvoir effectuer une Réservation et/ou pour devenir membre du Club SuperPlus, le Client doit créer au préalable un Compte en ligne, permettant à Delhaize/Delhaize Luxembourg de l'identifier. Un Client qui est déjà enregistré comme membre du Club SuperPlus peut ainsi directement effectuer des Réservations en ligne en s'identifiant au moyen de son Compte en ligne. Pour créer valablement son Compte en ligne, le Client doit remplir correctement l'ensemble des champs obligatoires du formulaire d'enregistrement prévu à cet effet et accepter les présentes Conditions générales.

Le Client garantit que les données qu'il complète à cet effet sur son Compte en Ligne sont correctes et véridiques.

- 2.5.2. Après enregistrement, le Client peut utiliser les services proposés sur le Site Web Be/l'App en s'identifiant via son Compte en ligne à l'aide de son adresse e-mail (nom d'utilisateur) et de son mot de passe. Le Client peut modifier son mot de passe à tout moment. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la confidentialité de son mot de passe ainsi que de la gestion et de l'utilisation de son Compte en ligne.

Le cas échéant, à l'occasion de la création de son Compte en ligne, une demande de confirmation de ses données peut être demandée au Client par Delhaize/Delhaize Luxembourg via email et/ou SMS et/ou tout autre moyen communiqué par Delhaize/Delhaize Luxembourg.

- 2.5.3. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit, de manière unilatérale, sans en informer préalablement le Client et sans motiver sa décision, de supprimer, de désactiver ou de bloquer l'accès au Compte en ligne (et donc d'interdire l'accès aux Réservations en ligne ainsi qu'aux avantages du Club SuperPlus) en cas d'abus du Client ou en cas d'autres infractions aux présentes Conditions Générales ou à d'autres conditions en vigueur dans le cadre de la relation entre le Client et Delhaize/Delhaize Luxembourg. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ni compensation.



### **III. Conditions Générales pour la Réservation de produits via le Site Web Be « Delhaize.be » ou l'App Be (« Conditions Générales »)**

---

#### **3.1. Application et acceptation des Conditions Générales**

- 3.1.1. Sont soumises aux présentes Conditions Générales tant la Réservation via le Site Web Be/ l'App Be que la livraison s'ensuivant et l'achat auprès de Delhaize découlant d'une telle Réservation. Seules les Conditions Générales s'appliquent à la relation entre le Client et Delhaize en ce qui concerne la Réservation. Les éventuelles conditions générales du Client ne peuvent être appliquées que pour autant qu'elles (1) n'entrent pas en conflit avec les présentes Conditions Générales, (2) ont été dûment communiquées et (3) ont été expressément acceptées par Delhaize.
- 3.1.2. Tel que stipulé, le cas échéant, certaines dispositions des présentes Conditions Générales seront uniquement applicables aux Consommateurs.
- 3.1.3. Delhaize est libre de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et ces conditions modifiées s'appliqueront dès leur publication sur le Site Web Be/App Be. Toute Réservation réalisée avant l'entrée en vigueur des conditions modifiées se verra toutefois appliquer les conditions valables au moment de la Réservation. Il est de la responsabilité du Client de consulter les conditions en vigueur avant de confirmer la Réservation.
- 3.1.4. Dans un courriel de confirmation de la Réservation, et pour autant que le Client ait communiqué son adresse électronique, le Client recevra un aperçu de la Réservation effectuée ainsi qu'un lien vers les Conditions Générales dans un format pouvant être enregistré et/ou imprimé par le Client.
- 3.1.5. Une Réservation peut être réalisée en Français ou en Néerlandais via le Site Web Be, et en Français, en Néerlandais ou en Anglais via l'App Be, selon le choix du Client. Le Client fait ce choix en affichant le Site Web Be/App Be dans sa langue. La communication subséquente entre Delhaize et le Client se fera dans la langue ainsi choisie par le Client.
- 3.1.6. Les Réservations sont uniquement possibles et valables pour le territoire belge et exclusivement pour un Usage Final. La revente des produits réservés via le Site Web Be/l'App Be est strictement interdite. Si Delhaize a des soupçons que des produits soient achetés pour être revendus, elle se réserve l'usage de tous droits, notamment, et sans que cette liste soit limitative, ceux visés aux articles 3.2.3. et 3.6.3. des présentes Conditions Générales.

#### **3.2. Compte en ligne**

- 3.2.1. Lorsqu'il veut effectuer une Réservation, le Client doit au préalable s'identifier via son Compte en ligne. (cfr. Art. 2.5. plus haut)

#### **3.3. Réservation**

##### a) Procéder à une Réservation

Pour placer une Réservation, le Client doit suivre les étapes suivantes :





- 3.3.1. Sur le Site Web Be/l'App Be, le Client doit s'identifier via son Compte en ligne, à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, avant de faire son choix parmi les différents produits proposés sur le Site Web Be ou l'App Be et composer son panier de courses. L'autre possibilité pour le Client est de commencer par choisir ses différents produits et constituer son panier de courses avant de s'identifier (ou le cas échéant se créer son Compte en ligne), en vue de procéder à la Réservation.
- 3.3.2. Lors des Transactions en ligne, les avantages du Club SuperPlus sont automatiquement pris en compte, sauf s'il en est précisé autrement dans les Conditions générales du Club SuperPlus (titre IV) ou d'autres communications spécifiques à une action ou à un avantage. Les avantages du Club SuperPlus sont régis par les conditions générales du Club SuperPlus (IV). Par le fait d'enregistrer et/ou d'utiliser son Compte en ligne, le Client reconnaît avoir pris ou avoir pu prendre connaissance de la version applicable des conditions générales du Club SuperPlus et les accepter.
- 3.3.3. Après avoir placé un produit dans son panier de courses, le Client doit indiquer son choix du mode de livraison en sélectionnant soit **Collect**, soit **Home Delivery**. Ce choix peut encore être indiqué ou adapté par la suite :
- Si **Collect** est choisi, un Etablissement parmi ceux proposant ce service et nécessairement situé en Belgique doit être sélectionné comme point de retrait, ainsi qu'une date et un créneau horaire parmi les plages horaires proposées pour le retrait ;
  - Si **Home Delivery** est choisi, le Client doit au préalable indiquer son code postal afin de vérifier si le service est disponible dans sa commune **en Belgique** (voir pour les communes desservies). Dans l'affirmative, une date et un créneau horaire de livraison doivent être précisés parmi les créneaux horaires disponibles. L'adresse (parmi les communes desservies) où les produits doivent être livrés doit également être communiquée par le Client.
- Une Réservation via **Collect** requiert une valeur **d'au-moins 30 €**, après déduction des promotions (code promo) ou toutes autres réductions. Une Réservation via **Home Delivery** requiert une valeur **d'au-moins 60 €**, après déduction des promotions (code promo) et toutes autres réductions. Ces valeurs sont calculées sur base du prix de vente des produits réservés applicable au moment de la Réservation, après déduction des promotions (code promo) ou toutes autres réductions. Tous les autres coûts, tels que notamment, et sans que cette liste soit limitative, les frais de livraison, les frais du call-center, les frais pour les volumes importants de boissons (liquidfee), etc., ne sont pas pris en compte pour l'évaluation de la valeur de la Réservation.
- Lorsqu'il est procédé à une Réservation, il doit être également tenu compte que la Réservation peut seulement être livrée en Belgique, dans les communes où service **Home Delivery** est disponible, et que Delhaize ne livre pas au-delà du troisième étage sans ascenseur (voir pour plus de détails les conditions prévues à l'article 3.4.7).
- 3.3.4. Les offres sur le Site Web Be/ l'App Be peuvent différer des offres présentées dans les Etablissement. Dans le cadre d'une Réservation, le Client ne peut pas prétendre aux offres qui sont valables exclusivement auprès des Etablissement.
- 3.3.5. Lors de la clôture de la Réservation, un aperçu sera donné de la Réservation avec mention du prix total estimé. Toutefois, le prix total final sera déterminé conformément aux articles 3.4.1. et suivants. Afin de procéder à la Réservation, le Client doit formellement confirmer celle-ci et à cette fin, il devra au préalable accepter l'application des Conditions Générales en cochant la case concernée. Le Client



devra également indiquer s'il souhaite ou non prépayer la Réservation en ligne. Le prépaiement n'est possible que pour les Réservations via le service Home Delivery (pas pour Collect) via le Site Web Be et l'App Be. En cas de prépaiement en ligne, les dispositions des articles 3.4.9 et 3.4.10 s'appliquent.

- 3.3.6. Après finalisation de la Réservation par le Client sur le Site Web Be/l'App Be et acceptation par Delhaize, le Client reçoit un message de confirmation sur son écran. Puis, une confirmation reprenant l'aperçu de celle-ci est envoyée par email au Client (« Email de confirmation ») à l'adresse e-mail mentionnée dans le Compte en Ligne créé par le Client. Dans tous les cas, que les Réservations soient effectuées avec ou sans prépaiement, le contrat d'achat ne sera conclu qu'au moment de l'enlèvement ou de la réception des produits par le Client, après qu'il ait pu vérifier et accepter les produits (ou éventuellement les refuser).

#### b) Modification et annulation de la Réservation

- 3.3.7 Les Réservations pour **Collect** peuvent être modifiées jusqu'à 10h du matin la veille du jour sélectionné pour le retrait.
- 3.3.8. Les Réservations pour **Home Delivery** peuvent être annulées ou modifiées par le Client via le Compte en Ligne au plus tard selon l'horaire suivant :





Moment de Livraison	lundi		mardi		mercredi		jeudi		vendredi		samedi		dimanche
	7h00 -14h00	14h00 -21h00	7h00 -14h00	14h00 -21h00	7h00 -14h00	14h00 -21h00	7h00 -14h00	14h00 -21h00	7h00 -14h00	14h00 -21h00	7h00 -14h00	14h00 -21h00	7h00 -14h00
Dernier moment de modification possible	samedi	dimanche	lundi		mardi		mercredi		jeudi		vendredi		samedi
	7h00	21h00	12h00	21h00	12h00	21h00	12h00	21h00	12h00	21h00	12h00	21h00	00h10

Pour toute modification ou annulation au-delà de ces délais, le Client doit contacter le Service Client de Delhaize dans les limites des heures d'accessibilité.

3.3.9. Si le Client souhaite annuler une Réservation avant le retrait effectif ou la prise de livraison, Delhaize leur demande de le faire aussi rapidement possible, et de préférence dans les délais indiqués aux points 3.3.7 et 3.3.8. qui sont applicables aux changements, ceci afin d'éviter des frais inutiles à Delhaize.

3.3.10. Delhaize se réserve le droit d'annuler une Réservation confirmée à tout moment, sans que cela n'entraîne de responsabilité de sa part à cet égard, dans les cas suivants :

- La banque qui a émis la carte de paiement du Client n'accepte pas la transaction ;
- L'invalidation de la transaction par le processeur de paiement ;
- Les informations fournies par le Client s'avèrent incomplètes et/ou incorrectes.

3.3.11. Delhaize se réserve également le droit d'annuler une Réservation, en tout ou en partie, si les Produits faisant l'objet de la Réservation ne sont plus disponibles, ou en cas d'autres raisons sérieuses et légitimes, qu'elle communiquera au Client. Dans ce cas, Delhaize prendra l'initiative d'informer le Client au moyen des coordonnées de compte en ligne communiquées par le Client et, le cas échéant, de libérer les montants réservés sur la carte de paiement du Client.

### c) Retrait – Livraison

3.3.12. Pour le retrait d'une Réservations **Collect**, le Client doit présenter l'Email de Confirmation. Afin de pouvoir vérifier l'identité de la personne qui vient chercher la Réservation, il pourra lui être demandé de présenter une preuve de son identité. Delhaize se réserve le droit d'exiger une preuve d'âge de toute personne réceptionnant des boissons alcoolisées et de refuser le retrait si la personne n'a pas atteint l'âge légal pour les produits concernés.

Le Client n'est en aucun cas tenu de procéder à l'achat des produits de la Réservation. Après contrôle des produits dans l'Établissement, le Client reste libre de décider quels produits il achète parmi les produits réservés. Le contrat de vente entre Delhaize et le Client n'est conclu que dans l'Établissement lorsque le Client paie les produits concernés. Les frais de préparation ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu (voir l'article 4 ci-dessous).

3.3.13. Pour prendre livraison d'une Réservation **Home Delivery** :



Une distinction est faite ici en fonction du moment choisi pour le paiement, c'est-à-dire le prépaiement en ligne ou le paiement à la livraison.

**Si la Réserve est prépayée en ligne:** le Client n'est en aucun cas tenu de procéder à l'achat des produits de la Réserve (sans préjudice des dispositions relatives au droit de rétractation tel que stipulé à l'article 3.5.). Après contrôle des produits et du bon de livraison à l'adresse de livraison, le Client reste libre de décider s'il achète ou non l'entièreté ou une partie des produits réservés. Le cas échéant, le bon de livraison sera modifié et les produits retournés seront déduits par Delhaize de la Réserve. Le prix final sera recalculé. Le cas échéant, Delhaize ne percevra que le montant effectivement dû du montant réservé sur la carte de paiement. Si le Client accepte la Réserve sans autre modification, le prix des produits livrés sera libéré de sa carte de paiement vers le compte de Delhaize. Le contrat de vente entre Delhaize et le Client n'est conclu à l'adresse de livraison que lorsque le Client a pu vérifier et a accepté les produits concernés. Les frais de préparation ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu (voir l'article 4 ci-dessous).

**Si la Réserve n'a pas été prépayée en ligne:** le Client n'est en aucun cas tenu de procéder à l'achat des produits de la Réserve. Après contrôle des produits et du bon de livraison à l'adresse de livraison, le Client reste libre de décider s'il achète ou non l'entièreté ou une partie des produits réservés. Le contrat de vente entre Delhaize et le Client n'est conclu à l'adresse de livraison que lorsque le Client paie les produits concernés. Les frais de préparation ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu (voir l'article 4 ci-dessous).

- 3.3.14. Le Client est réputé accepter définitivement les produits mentionnés sur le ticket ou le bon de livraison (quantité, nature des produits, qualité) en prenant livraison des produits ou en signant le bon de livraison lors du retrait ou de la livraison, selon ce qui intervient en premier. Cette acceptation n'affecte pas les éventuels vices cachés ni l'application d'un droit de rétractation.
- 3.3.15. Les vidanges ne sont pas reprises par le livreur et doivent être rapportées par le Client auprès d'un supermarché Delhaize.

#### d) Stocks disponibles

Pour toute Réserve, Delhaize s'efforcera de prévoir des stocks suffisants de chaque produit. Cependant, Delhaize ne peut garantir que pour chacune des Réserves il restera en stock des produits disponibles. Dans la mesure où le produit ne serait plus disponible, dans le cadre de **Collect**, un produit de substitution pourra être proposé, que le Client sera libre d'accepter ou de refuser. Dans le cadre de **Home Delivery**, aucun article de substitution ne sera prévu.

### 3.4. Prix, frais de livraison et paiement

#### a) Prix

- 3.4.1. Tous les prix mentionnés sur le Site Web Be ou l'App Be comprennent la TVA et les autres taxes et contributions. Ces prix peuvent cependant être modifiés à tout moment et ne comprennent pas, le cas échéant, les frais de préparation ou de livraison de la Réserve. Les prix qui seront payés par le Client lors du prépaiement, retrait ou de la livraison sont ceux mentionnés sur le Site Web Be ou l'App Be au moment de la confirmation de la Réserve par le Client.



Par exception, pour certains produits, le prix mentionné sur le Site Web Be ou sur l'App Be n'est pas le prix définitif dans les cas suivants :

- Certains produits frais (comme la viande, le poisson, les fruits et légumes, etc.), pour lesquels le prix appliqué sera le **Prix du Jour** (à savoir le prix applicable dans les supermarchés Delhaize au moment de la préparation de ces produits de la Réservation).
- Pour des produits dont le **poids est variable**, une évaluation du prix sur le Site Web Be/App Be est donnée lors de la Réservation sur base du prix à l'unité de mesure et d'une quantité approximative du produit. Le prix définitif est calculé au moment de la préparation de ces produits de la Réservation sur base du poids exact du produit concerné.

Dans les cas susmentionnés, le prix final sera communiqué au Client au plus tard au moment de la livraison ou du retrait de la Réservation et également par courrier électronique confirmant la préparation de la Réservation. Le Client peut toujours refuser les produits.

Dans le cadre du service Collect, si les produits ne sont pas disponibles au moment de la préparation, le magasin du point de collecte peut proposer au Client des **produits de substitution**. Le Client est libre de les accepter ou de les refuser. Ces produits ne seront facturés qu'après acceptation par le Client.

3.4.2. Delhaize veille au mieux de ses possibilités à ce que les informations et prix mentionnés sur le Site Web Be/ l'App Be soient exempts de fautes ou d'erreurs. Toutefois, il ne peut être exclu que des fautes se glissent parfois dans la communication. Dans de tels cas, Delhaize ne peut être contrainte à conclure une convention aux conditions qui ressortent de l'erreur d'affichage et ne peut être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes qui en découleraient. Delhaize a le droit d'adapter à tout moment les informations et prix figurant sur le Site Web Be/l'App Be, sachant que les informations et prix indiqués sur le Site Web Be/l'App Be au moment de la confirmation de la Réservation par le Client restent d'application même si l'information ou les prix sont adaptés par la suite sur le Site Web Be ou l'App Be, sauf en cas d'erreur manifeste, matérielle ou autre.

3.4.3. Lors de l'enlèvement de la Réservation, le Client ne peut bénéficier que des promotions, bons de réduction, offres et avantages valables au moment de la confirmation de la Réservation. Pour les produits annoncés au Prix du Jour sur le Site Web Be ou l'App Be, les promotions applicables au jour de la confirmation de la Réservation seront appliquées sur le prix au jour de la préparation de la Réservation.

De tels avantages ne sont en principe pas cumulables avec d'autres ni entre eux-mêmes, ils ne sont valables que pour l'achat d'une quantité usuelle de produits destinée à un usage personnel normal, doivent toujours être interprétés de façon raisonnable et ne peuvent par exemple jamais donner lieu à l'obtention de produits gratuits, sauf mention expresse en ce sens.

3.4.4. Les Clients qui optent pour **Home Delivery** ne peuvent pas prétendre aux promotions ou actions spéciales (telles les actions-épargne ou les cartes épargnes, etc.), ni bénéficier des réductions réservées au personnel. Certaines offres, actions, promotions et/ou avantages du Club SuperPlus ne pourront pas être obtenus par le Client lorsqu'il effectue une Réservation via le service Home Delivery. Ainsi, par exemple, l'avantage Nutri-Boost n'est pas appliqué pour les Réservations via Home Delivery.

3.4.5. Les photos et autres illustrations utilisées pour présenter les produits n'ont aucune valeur contraignante et peuvent représenter des produits ou éléments non compris dans le prix indiqué.

## b) Frais



### 3.4.6. *Collect*

Le montant total dû (comme déterminé à l'article 3 .4.1. et suivants) est composé du prix de vente des produits, le cas échéant augmenté des frais de préparation dus et tels qu'annoncés (maximum 4.5 € pour toute Réservation **Collect** de moins de 150 €, sauf autres indications), et le cas échéant augmenté du prix de vente des produits qui seraient achetés en outre auprès de l'Etablissement.

### 3.4.7. *Home Delivery*

Le montant total dû (comme déterminé dans article 3.4.1. et suivants) est composé du prix de vente des produits, augmenté des frais spécifiques au service Home Delivery, tels que déterminés dans le tableau ci-dessous et qui seront également communiqués avant la confirmation de la Réservation par le Client :

Delivery fee (frais de livraison)	Jusqu'à 10,95 € (ou 12,95 € pour les livraisons le dimanche)	Les frais de préparation sont inclus dans ce montant. Une réduction de 4.5 € peut être appliquée à l'achat de certains produits variant chaque semaine en fonction des promotions qui sont annoncées sur le Site Web Be ou l'App Be.
Call-center fee (frais d'utilisation du service de réservation par téléphone)	10,00 €	Applicable uniquement lorsqu'une Réservation téléphonique est effectuée. Cette somme n'est due pour les modifications et annulation de Réservation ni pour l'appel du Service Clientèle
Liquid Fee (frais de livraison pour les liquides)	10,00 € à compter par tranche de 40 litres au-delà de 40 litres.	Cette somme est due pour chaque achat effectuée en suite d'une Réservation comprenant plus de 40 litres de boissons non-alcoolisées, eaux et bières. Cette somme est à calculer pour chaque tranche de 40 litres au-delà de 40 litres (par exemple : en cas d'un achat de 80 litres, un montant de 20 € sera calculé).

En l'absence d'ascenseur dans l'immeuble, les produits sont livrés exclusivement au rez-de-chaussée.

A titre commercial, par exception à ce qui précède, si le Client en fait la demande, le livreur pourra dans la mesure du possible livrer les produits aux étages dans les limites de livraison prévues ci-après :

<b>Etage</b>	<b>Limite de livraison</b>
-1 / +1	Maximum 4 bacs de livraison
-2 / +2	Maximum 3 bacs de livraison
-3 / +3	Maximum 2 bacs de livraison

Par "bac de livraison", on entend les unités d'éléments dans lesquels les produits ont été réunis à la libre discrétion de Delhaize et transportés jusque chez le Client (caisse ou bac ou autre contenant) et/ou les éventuels contenants fournis par le fabricant en vue de porter un nombre limité de ses produits en une fois par une personne seule (ex. bac de bières ou emballage de plusieurs boissons identiques, etc.).

Les produits dépassant les limites de livraison reprises dans le tableau seront d'office livrés au rez-de-chaussée.

3.4.8. Les frais pour effectuer une Réservation (téléphone, connexion Internet, ...) ainsi que tous les frais liés au retrait ou à la réception de la Réservation sont entièrement à la charge du Client.

### c) Paiement



- 3.4.9. Lorsqu'il effectue sa Réservation, le Client peut choisir entre deux options, à savoir :
- Réservation avec prépaiement par carte de paiement (VISA, MASTERCARD, MAESTRO) (uniquement possible pour le service Home Delivery via le Site Web ou l'App).
  - Réservation sans prépaiement, avec paiement uniquement à la livraison / au retrait

#### **Réservation avec prépaiement**

- 3.4.10. La Réservation pour Home Delivery via le Site Web Be ou l'App Be peut être prépayée en appuyant sur le bouton "Réserver" et en sélectionnant "Paiement en ligne sécurisé" comme méthode de prépaiement. Le paiement est possible via les modes de paiement suivants :

- Avec les cartes de paiement VISA, MASTERCARD et MAESTRO

Le montant total des Réservations, augmenté des coûts applicables tels que mentionnés à l'article 3.4.7, sera augmenté de 5% ("Réserve"). Cette Réserve sert à absorber les différences de prix qui pourraient découler du calcul des Prix du Jour et/ou du poids variable de certains produits. Au moment de la livraison, si le Client, après vérification des produits livrés, décide d'acheter ces produits, le contrat d'achat se forme et Delhaize déduira le prix total effectif du montant réservé sur la carte de paiement. Le solde bloqué sera libéré. Dans la mesure où la différence de prix susmentionnée dépasserait 5 %, ce montant supplémentaire sera pris en charge par Delhaize. Si le Client n'est pas présent pour recevoir sa livraison ou s'il n'accepte pas la livraison, le montant bloqué sera également libéré dans sa totalité.

- 3.4.10. Chaque paiement en ligne est effectué via une page de paiement sécurisé de l'opérateur ADYEN. Le Client sera redirigé vers l'environnement de paiement de sa banque. Delhaize n'intervient pas dans le processus de paiement et n'assume donc aucune responsabilité à cet égard. Toutes les cartes de paiement belges et étrangères de type VISA, MASTERCARD et MAESTRO sont acceptées, à condition que la banque émettrice de la carte ait activé l'option de paiement en ligne.

En aucun cas, Delhaize ne peut être tenue responsable du remboursement des frais supplémentaires que le Client devrait supporter dans le cadre des paiements en ligne, tels que, mais sans s'y limiter, les frais de conversion de devises qui seraient appliqués par la banque émettrice.

#### **Réservation sans prépaiement**

- 3.4.11. Pour des raisons de sécurité, au retrait et à la livraison, seuls les paiements électroniques (au moyen de cartes de crédit et/ou de débit : Bancontact, Maestro, Visa, Mastercard, American Express, EuroCard, ainsi que les chèques-repas électroniques) sont admis. Les Bons de 5 € et les bons émis par Delhaize peuvent être pris en compte au moment du retrait ou de la livraison.

Les bons émis par des fournisseurs/fabricants et les écochèques sont acceptés uniquement via le service Collect, au moment du passage à la caisse. Les virements ne sont possibles qu'en cas de problème électronique avec le terminal de paiement, imputable à Delhaize.

Sauf accord écrit passé entre Delhaize et le Client, aucune facilité de paiement ne peut être accordée. Par conséquent, le non-paiement à la date de livraison/retrait, ou le cas échéant à la date d'échéance, rend immédiatement exigible l'entièreté du solde dû ou, au choix de Delhaize, celle-ci peut décider de ne pas remettre les produits, sans qu'une mise en demeure ne soit rendue nécessaire.



- 3.4.12. Les Clients qui ne sont pas des consommateurs (assujettis à la TVA, institutions publiques et professions libérales) peuvent en cas de Réservation **Home Delivery** payer par virement bancaire, moyennant l'accord exprès et préalable de Delhaize. Delhaize se réserve cependant le droit de retirer ce droit à tout moment et sans préavis. Tout paiement par virement doit être effectué immédiatement à la réception de la facture.
- 3.4.13. Les Clients qui optent pour une Réservation **Collect** et souhaitent recevoir une facture doivent le signaler directement lors du retrait des produits auprès de l'Etablissement.

### **3.5. Droit de rétractation (uniquement pour les Consommateurs dans le cadre de Home Delivery)**

#### 3.5.1. Généralités

Les Consommateurs ont le droit, dans un délai de 14 jours et en en donnant la raison, de renoncer à la convention entre le Client et Delhaize. Ce délai prend court le jour après la prise de possession des produits par ou au nom du Client (« Délai de rétractation »). Le Client peut exercer son droit de rétractation au moyen du [formulaire de rétractation disponible](#) sur le Site web Be / l'App Be (voir également Annex 1 : Formulaire de rétraction), à compléter et à renvoyer par la poste ou par email à Delhaize, ou par l'envoi à Delhaize d'une autre déclaration non-ambiguë en ce sens, le tout devant être envoyé avant l'échéance du Délai de rétractation. Bien que la rétractation puisse intervenir oralement, il est conseillé de le signaler par écrit, vu que la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation réside dans le chef du Consommateur.

Durant le Délai de rétractation, le Consommateur veillera sur les produits livrés et leur emballage. Le Consommateur ne débarrassera ou n'utilisera les produits que dans la mesure de ce qui est nécessaire pour déterminer s'il souhaite ou non conserver les produits.

#### 3.5.2. Les suites du droit de rétractation

Si le Consommateur renonce à la convention, il sera remboursé des sommes payées à Delhaize dans le cadre de la Réservation, en ce compris les frais de préparation et/ou de livraison (à l'exception des éventuels coûts supplémentaires intervenus en raison du choix du Consommateur pour d'autres modalités de livraison que celles moins coûteuses prévues de manière standard par Delhaize). Ce remboursement intervient immédiatement, et dans tous les cas pas plus tard que 14 jours après que Delhaize ait été informé de la décision du Consommateur de renoncer à la convention. Delhaize rembourse le Consommateur par le même moyen de paiement que celui par lequel le Consommateur avait effectué la transaction originale, à moins que le Consommateur ait validé expressément d'en faire autrement. Dans tous les cas, aucun coût ne pourra être imputé au Consommateur du fait de ce remboursement. Delhaize peut cependant suspendre le remboursement jusqu'à ce qu'elle reçoive en retour les produits ou jusqu'à ce que le Consommateur lui prouve l'envoi des produits en retour, le premier de ces deux délais prévalant.

Immédiatement et dans tous les cas dans un délai de 14 jours à compter du jour où le Consommateur a communiqué à Delhaize sa décision de renoncer à la convention (« Délai de retour »), le Consommateur devra retourner les produits selon une des modalités suivantes :

- Le Consommateur renvoie les produits par la poste (à ses frais)
- Le Consommateur retourne les produits en se rendant à l'accueil d'un supermarché intégré Delhaize (donc pas d'un magasin AD, Proxy ou Shop&Go) et en les remettant manuellement à la personne responsable de l'accueil.





- Le Consommateur demande à Delhaize de venir rechercher les produits via le service **Home Delivery**. Les frais réclamés par Delhaize au Consommateur pour ce moyen de retour seront de 10 €, sauf si cette reprise se fait dans le Délai de retour à l'occasion d'une nouvelle Réservation Home Delivery donnant lieu à un achat, en quel cas aucun frais de sera réclamé pour le retour.

Le Délai de retour susmentionné est respecté par le Consommateur si celui-ci renvoie par la poste (cachet de la poste faisant foi), remet auprès de l'accueil d'un supermarché intégré Delhaize (donc pas d'un magasin AD, Proxy ou Shop&Go) ou fait reprendre les produits par le service Home Delivery de Delhaize pendant que le Délai de retour court. Le Consommateur conserve à sa charge tous les frais directs dans ce contexte.

Le Consommateur est seulement responsable des pertes de valeur des produits qui seraient la suite d'un usage de ces produits dépassant ce qui est nécessaire pour établir la nature, la marque ou le bon fonctionnement des produits.

### 3.5.3. Exception au droit de rétractation

Le Consommateur ne peut pas exercer son droit de rétractation pour :

- La livraison de produits se gâtant rapidement ou avec une date de péremption limitée (= moins de 60 jours) (par exemple : les fleurs, les fruits et légumes, les viandes et poissons, les produits laitiers, les produits traiteurs et la charcuterie, les produits de la boulangerie et de la pâtisserie, les produits surgelés, etc.).
- La livraison de produits scellés qui ne sont pas adaptés à être retournés pour des raisons de protection de la santé ou pour des raisons d'hygiène et qui ont été ouverts.
- La livraison de produits qui en raison de leur nature ont été mélangés irrémédiablement avec d'autres produits.
- La livraison d'enregistrement audio ou vidéo ou de programmes informatiques scellés, qui ont été ouverts.

## 3.6. Responsabilité

3.6.1. La collecte des produits réservés, ainsi que l'exécution des services offerts ne constituent qu'une obligation de moyen pour Delhaize. Delhaize ne peut être tenue responsable si la collecte ou la livraison des produits réservés n'ont pas lieu ou ont lieu tardivement. Dans ce cas, Delhaize veillera dans la mesure du possible à prendre contact avec le Client pour lui permettre d'annuler partiellement ou totalement sa Réservation ou de modifier le moment du retrait ou de la livraison. Delhaize ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage indirect ou consécutif ni d'un quelconque dommage qui n'était pas prévisible au moment de la conclusion du contrat avec le Client.

Dans tous les cas, et dans la mesure permise par la loi, la responsabilité totale de Delhaize sera limitée au montant de la Réservation du Client.

3.6.2. Afin de pouvoir effectuer une Réservation, le Client doit être majeur d'âge ou avoir l'autorisation de son parent ou tuteur. Delhaize peut demander une preuve d'identité si le Client réserve de l'alcool. Le cas échéant, Delhaize ne vendra/délivra pas de tabac à des jeunes n'ayant pas atteint l'âge légal à cet égard. Delhaize décline toute responsabilité dans l'hypothèse où le Client fournirait des informations d'identité incorrectes ou fausses (telles que, mais sans s'y limiter, de fausses informations sur l'âge).

3.6.3. Delhaize a toujours le droit de refuser ou d'annuler une Réservation s'il existe un contentieux préalable avec le Client concerné, si le Client n'utilise pas correctement le Site Web Be/l'App Be et/ou si, à plusieurs reprises, le Client n'est pas venu enlever une Réservation confirmée et non annulée dans les délais



requis. En outre, Delhaize a toujours le droit de contacter le Client afin de vérifier l'exactitude de la Réservation, ainsi que de limiter une Réservation si les quantités réservées sont déraisonnablement importantes (par ex. un nombre de produits qui n'est pas usuel pour un usage final) et de proposer une autre quantité ou de fixer un nouveau créneau d'enlèvement.

3.6.4. Le présent titre traitant de la Responsabilité s'entend sans préjudice de tout motif particulier d'exclusion de responsabilité qui serait inclus ailleurs dans les Conditions Générales.

### **3.7. Données à caractère personnel**

Dans ses rapports avec ses Clients, Delhaize respecte le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les lois nationales applicables au traitement de données à caractère personnel et à la protection de la vie privée. Pour de plus amples informations à cet égard, l'on peut se référer à la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg telles que mentionnées sur les Sites Web.

### **3.8. Propriété et conformité des produits**

3.8.1. Les produits restent la propriété de Delhaize jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client à l'enlèvement. A moins que la loi n'en dispose autrement, les risques sont toujours transférés au Client au moment de la prise de livraison des produits.

3.8.2. Pour ce qui concerne la conformité des produits:

- Delhaize s'efforce de recevoir des données fiables de la part de ses fournisseurs et de communiquer ces données fiables sur son Site Web Be et l'App Be. Delhaize ne peut cependant pas garantir l'exactitude, le caractère complet et/ou actuel de ces données. Des différences peuvent apparaître entre les données indiquées sur le Site Web Be/ l'App Be et celles reprises sur les étiquettes des produits, notamment pour des raisons techniques inhérentes à la rotation des stocks. Les données disponibles sur le Site Web Be/ l'App Be ne remplacent pas les données mentionnées sur les étiquettes des produits. En cas de discordance, l'information présente sur les étiquettes des produits prévalent.
- Delhaize garantit que les produits répondent aux attentes raisonnables de fiabilité et d'utilisabilité.
- Delhaize garantit qu'à la date de formation de la convention de vente, les produits répondent aux dispositions légales applicables.

3.8.3. Avant d'accepter les produits, le Client doit approuver les produits au niveau des vices visibles ainsi que la conformité avec la Réservation effectuée par le Client sur le Site Web Be/ l'App Be. En particulier, le Client doit, avant la conclusion de la convention d'achat ou l'acceptation de la livraison et préalablement à toute consommation des produits, effectuer un contrôle des données des produits indiquées sur les étiquettes des produits (dont par exemple les allergènes). Le Client renonce expressément à toute action contre Delhaize en cas de discordance. Toutes les données sur le Site web Be ou l'App Be sont fournies par le Fournisseur via un outil propriété de GS1. Pour toute information complémentaire, voir <http://www.gs1belu.org>.

3.8.4. Si le Client constate une non-conformité ou un défaut visible, il doit immédiatement, et avant la conclusion de la convention ou bien l'acceptation des produits, le signaler à Delhaize sous peine de déchéance. Le précédent paragraphe ne fait pas exception à ce qui suit :



- Les droits reconnus par l'article 1649bis et suivants du Code civil, dans la mesure où le Client est un Consommateur.
- Les droits reconnus par l'article 1641 et suivants du Code civil, dans la mesure où le Client n'est pas un Consommateur, en quel cas, jusqu'à preuve du contraire, Delhaize est toujours présumée ne pas avoir eu connaissance du vice caché.

### 3.9. Preuve

Le Client accepte que les communications et les fichiers électroniques enregistrés puissent servir de preuve. Le Client accepte également que les entretiens téléphoniques avec Delhaize puissent être enregistrés pour servir de preuve de tout fait pertinent.

### 3.10. Questions et Plaintes

En cas de questions ou de remarques, le service client peut être joint au numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9h à 21h, le samedi de 8h à 18h et le dimanche de 8h à 13h), par courriel ([serviceclients@delhaize.be](mailto:serviceclients@delhaize.be)) ou via le formulaire de contact en ligne, à l'adresse suivante :

Delhaize  
Service client  
Rue Osseghem, 53  
1080 Bruxelles

Delhaize met tout en œuvre pour réagir aussi rapidement que possible à une plainte, si possible dans les 72 heures, et cherche toujours à trouver une solution satisfaisante.

Delhaize est membre de l'association « Ombudsman du Commerce », Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 Bruxelles, [info@ombudscom.be](mailto:info@ombudscom.be). En cas d'échec de la résolution d'un différend via le service client de Delhaize, le service de médiation de Coméos est habilité à intervenir. Pour plus de détails voir [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be).

En outre, en cas de litige avec Delhaize, il est également possible de faire appel à la plateforme de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne (ODR). Cette plate-forme est accessible via le lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>.

### 3.11. Force Majeure

Delhaize ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'inexécution de ses obligations, en tout ou en partie, dans la mesure où et pour autant que cette inexécution soit due à des circonstances de force majeure, telles que, mais non limitées à, des catastrophes naturelles, des actes et des ordres de l'autorité publique, des actes de terrorisme et des actes de guerre, l'indisponibilité des réseaux électroniques ou des services de télécommunication, des virus et des bugs, la défaillance d'un fournisseur ou d'un partenaire, des accidents, des pandémies, des maladies et des grèves, ainsi que tout autre événement non raisonnablement prévisible ou surmontable. Si la situation de force majeure devait persister pendant une période supérieure à 5 jours, chacune des parties a le droit de résilier l'accord avec effet immédiat, sans compensation mutuelle.



### **3.12. Droit applicable et compétence**

Les Conditions Générales sont régies et interprétées conformément au droit Belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. En cas de litige découlant des Conditions Générales ou en rapport avec celles-ci, seuls les tribunaux Belges sont compétents.



## Annexe 1 : Modèle de Formulaire de Rétraction

(\*) Biffez la mention inutile.

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

— A l'attention de

*Delhaize Le Lion / De Leeuw SCA – Comm.VA.  
Rue Ossegheem 53  
1080 Molenbeek-Saint-Jean  
E-mail: [info@delhaize.be](mailto:info@delhaize.be)*

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous

.....

— Commandé le (\*)/reçu le (\*).....

— Nom du (des) consommateur(s) .....

.....

— Adresse du (des) consommateur(s) .....

.....

— Date .....

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

.....



## IV. Club SuperPlus

---

### 4.1. Application des présentes conditions

Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les aspects de la relation entre le Client et Delhaize/Delhaize Luxembourg concernant le Club SuperPlus et les avantages octroyés aux Membres de ce club.

La création d'un Compte en ligne et/ou l'utilisation de la Carte SuperPlus vaut acceptation inconditionnelle et complète des présentes Conditions générales.

### 4.2. Inscription au Club SuperPlus et obtention de la Carte SuperPlus

#### 4.2.1. Gratuité

La création et l'utilisation du Compte en ligne, l'inscription au Club SuperPlus, l'obtention de la Carte SuperPlus, son activation et son usage sont entièrement **gratuits** et sans coûts associés pour le Client.

L'octroi de certains avantages nécessite cependant l'acceptation de l'envoi de communications commerciales et de certains traitements de données personnelles. (voir plus loin)

#### 4.2.2. Inscription au Club SuperPlus

Toute personne physique majeure ou personne morale souhaitant s'inscrire au Club SuperPlus peut le faire en s'enregistrant directement sur le Site Web Be ou via l'App ou via un Kiosk en se créant un Compte en ligne. Toute personne inscrite valablement au Club SuperPlus peut bénéficier des avantages du Club SuperPlus dans la limite des dispositions des présentes Conditions générales. Si le Client rencontre des problèmes à s'inscrire au Club SuperPlus via le Site Web Be ou l'App ou le Kiosk, il peut contacter le Service Client qui l'aidera à réaliser son inscription.

Une même personne n'est autorisée à avoir qu'un seul enregistrement simultanément auprès du Club SuperPlus. Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra bloquer la création d'un nouveau Compte en ligne par toute personne qui en aurait déjà créé un et ne l'aurait pas clôturé. Une même adresse email ne peut être utilisée que pour un seul Compte en ligne.

#### 4.2.3. Comment bénéficier des avantages du Club SuperPlus ?

Pour bénéficier des avantages du Club SuperPlus, le Client doit au préalable valablement créer son Compte en ligne (voir point 3.2 « Compte en ligne »). S'il a valablement créé son Compte en ligne, le Client pourra bénéficier des avantages liés à son profil dans un délai raisonnable compte tenu des adaptations requises dans les systèmes pour mettre en place les avantages auxquels il peut prétendre du fait de son inscription.

La personne qui s'inscrit au Club SuperPlus peut choisir entre trois profils, donnant chacun droit à des avantages plus ou moins étendus, selon que le Client se trouve dans le profil 1 (moins d'avantages), dans le profil 2 (plus d'avantages) ou dans le profil 3 (le plus d'avantages) :

1. Profil 1 : Package Basic
2. Profil 2 : Package Personal
3. Profil 3 : Package Unique

Lors de son inscription, le Client choisit donc l'un des trois profils. S'il modifie par la suite, le traitement qu'il autorise de certaines de ses données personnelles ou ses préférences de communication, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra modifier automatiquement le profil accordé au Client en conséquence. Pour les détails concernant le traitement des données et les préférences de communication, voir la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg.



Les avantages liés à chacun des trois profils sont listés et ensuite détaillés ici plus bas.

Par ailleurs, lors de la création de son Compte en ligne, il peut être demandé au Client de confirmer ses données, via email ou sms ou tout autre moyen choisi par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Si le Client n'a pas confirmé ses données dans les trois (3) mois de cette demande, il ne pourra bénéficier que du profil 1.

Un Client qui utilise une Carte SuperPlus matérielle sans avoir créé valablement son Compte en ligne peut collecter des Points sur cette Carte SuperPlus mais ne pourra pas utiliser ces Points (et ne pourra donc pas bénéficier des avantages du Club SuperPlus) tant qu'il ne s'est pas créé valablement un Compte en ligne. Les Points ainsi récoltés via une Carte non-enregistrée valablement perdent leur validité six (6) mois après le moment où ils ont été obtenus, et ce de manière définitive et irrévocable. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de bloquer une Carte qui n'a pas été reliée à un Compte en ligne dans les six (6) mois de sa première utilisation.

#### 4.2.4 Vérification de l'identification

Le Client autorise Delhaize/Delhaize Luxembourg à le contacter à tout moment au moyen des coordonnées de contact qu'il a mentionnées sur le Site Web Be ou via l'App ou via le Kiosk, afin de vérifier l'exactitude des données qu'il a communiquées.

### **4.3. Conséquences du refus ou de l'exclusion du Compte en ligne – Perte de la Carte SuperPlus – Fin de validité**

#### 4.3.1. Motifs de refus ou d'exclusion

Comme indiqué à l'article 3.2.3. et sans préjudice de cet article, Delhaize/Delhaize Luxembourg peut refuser, de manière unilatérale, sans en informer préalablement le Client et sans motiver sa décision, la création d'un Compte en ligne et/ou supprimer un Compte en ligne dans certaines circonstances. Pour ce qui concerne plus précisément les motifs justifiant ce refus ou cette exclusion du Compte en ligne dans le cadre de la Carte SuperPlus, Delhaize/Delhaize Luxembourg peut, outre le refus ou l'exclusion du Compte en ligne, exclure le Client du Club SuperPlus à tout moment dans les cas suivants :

- toutes les données requises n'ont pas été correctement complétées par le Client;
- il existe des indices sérieux que les données transmises ne sont pas celles du Client lui-même ou sont des données fictives ;
- le Client n'a pas atteint l'âge de 18 ans accomplis au moment de remplir le Formulaire d'inscription ;
- le Client a eu/a un différend avec Delhaize/Delhaize Luxembourg ou une de ses sociétés liées ou encore une société franchisée;
- le Client a déjà abusé/tenté d'abuser par le passé des avantages du Club SuperPlus ou d'un autre système de fidélité (Carte-plus ou autre) ;
- Le Client a déjà abusé/tenté d'abuser par le passé du système de Réservation en ligne (par exemple des offres promotionnelles).

#### 4.3.2. Conséquences du refus d'inscription, de l'exclusion du Compte en ligne ou d'exclusion du Club SuperPlus à l'initiative de Delhaize/Delhaize Luxembourg

En cas de refus de création du Compte en ligne ou de suppression de celui-ci ou d'exclusion du Club SuperPlus, les Points déjà récoltés et les Crédits SuperPlus seront réputés n'avoir jamais été octroyés. Le Compte en ligne du Client et la Carte seront immédiatement bloqués.

#### 4.3.3. Perte de la Carte SuperPlus ou Compte en ligne inaccessible

En cas de perte de la Carte SuperPlus physique, le Client peut demander une nouvelle carte via son Compte en ligne. Elle sera automatiquement reliée à son Compte en ligne. Les Points collectés au moyen de l'utilisation de l'ancienne Carte SuperPlus demeurent en principe toujours reliés au Compte en ligne du Client et pourront donc continuer à être utilisés avec la nouvelle Carte SuperPlus. Si le Client rencontre des difficultés pour lier son Compte en ligne existant à sa nouvelle Carte SuperPlus, il peut contacter le



Service Client. Il peut également demander au Service Client que son ancienne Carte SuperPlus perdue soit désactivée.

Un Client ne peut avoir qu'un seul Compte en ligne actif en son propre nom.

Si le Client ne parvient plus à accéder à son Compte en ligne, il est invité à contacter le Service Client qui pourra lui demander de prouver son identité en vue de débloquent et/ou de clôturer son Compte en ligne.

#### 4.3.4. Durée de validité des Points et Crédits SuperPlus et de la Carte SuperPlus

Les Points récoltés sur un Compte en ligne créé valablement ont une durée de validité limitée à vingt-quatre (24) mois, au maximum, à dater du moment où ils ont été obtenus. Leur durée de validité peut cependant être plus courte, par exemple selon la manière dont ils sont utilisés (voir les détails au point 4.4.).

Comme indiqué plus haut, les Points récoltés sur une Carte SuperPlus qui n'est pas reliée à un Compte en ligne valablement créé perdent leur validité six (6) mois à partir du moment où ils sont obtenus.

Les Crédits SuperPlus ont une durée de validité limitée, qui peut varier selon la manière dont ils ont été acquis (voir les détails au point 4.4.6.).

Au-delà de leur durée de validité, les Points et les Crédits SuperPlus sont automatiquement supprimés du Compte en ligne, de manière définitive et irrévocable.

La Carte SuperPlus a une durée de validité indéterminée. Elle reste donc valable jusqu'à ce qu'une des parties y mette fin, dans le respect des présentes Conditions générales. Toutefois, si la Carte n'est plus utilisée pendant au moins deux (2) ans, Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de la supprimer/désactiver et/ou de bloquer le Compte en ligne et/ou la Carte, unilatéralement et sans obligation d'informer le Client préalablement.

La durée de conservation des données personnelles est détaillée dans la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg.

## 4.4. Avantages du Club SuperPlus

### 4.4.1. Trois profils différents

Le Club SuperPlus propose différents avantages à ses membres, lesquels ont vocation à évoluer dans le temps et varient selon le profil choisi (voir ci-dessous la liste des avantages selon les profils et plus bas le détail de chaque avantage).

Pour octroyer les avantages, Delhaize/Delhaize Luxembourg demande au Client un consentement pour réaliser certains traitements de ses données personnelles. Le Client est libre de retirer son consentement à tout moment et d'adapter ses préférences de communication via son Compte en ligne. Ce retrait ou ces modifications peuvent avoir pour effet de modifier les avantages auquel le Client peut prétendre. Pour plus de détail sur le traitement des données à caractère personnel en fonction des profils, voir la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg.

Au jour de la création du Club Superplus, voici la liste des avantages octroyés selon les profils :

#### 1. Profil 1 : Package Basic

Ce profil est octroyé aux Clients qui ont créé valablement leur Compte en ligne, qui ont accepté de recevoir des communications commerciales de la part de Delhaize/Delhaize Luxembourg par SMS, email ou via les réseaux sociaux et qui ont choisi les avantages du profil 1 (Package Basic).





Il est également attribué aux Clients qui ont opté pour un autre profil, mais qui ont ensuite modifié leur consentement au traitement de leurs données personnelles ou leurs préférences de communication d'une manière telle qu'ils ne peuvent plus prétendre aux avantages de cet autre profil.

Ce profil donne droit à :

- (1) la **collecte de Points** lors des achats auprès d'un Etablissement ou via une Réservation en ligne,
- (2) **l'échange de ses Points contre**
  - a. **des produits** parmi une sélection proposée par Delhaize/Delhaize Luxembourg
  - b. **des bons d'achat à valoir auprès de Partenaires** de Delhaize. Cet avantage n'est disponible que via l'App Be et le Site Web Be.
  - c. **des Bons de valeur « Delhaize »** donnant droit à une réduction sur les achats effectués auprès des Etablissements ou via Collect. Ces Bons de valeurs sont attribués au Client exclusivement sous forme digitale (Crédits SuperPlus – voir plus loin), en échange d'un certain nombre de Points.
- (3) le droit d'utiliser les **Crédits SuperPlus**:
  - a. pour bénéficier des remboursements de produits rapportés auprès d'un Etablissement ou attribués par le Service Client,
  - b. pour bénéficier des Bons de valeur obtenus via les Points (point (2).C. ci-dessus).
  - c. Pour bénéficier des valeurs des vidanges rapportées.
- (4) la possibilité de bénéficier de **réductions complémentaires** sur des articles sélectionnés par Delhaize/Delhaize Luxembourg bénéficiant déjà d'une réduction pour les clients qui ne sont pas membres du Club SuperPlus (« **Promo-Boost** »)
- (5) la possibilité d'utiliser les **self-scan** dans les Etablissements où cette technologie est disponible.

## 2. Profil 2 : Package Personal

Ce profil est octroyé aux Clients qui ont créé valablement leur Compte en ligne, qui ont choisi les avantages du profil 2 (Package Personal), qui ont accepté de recevoir des communications commerciales de la part de Delhaize/Delhaize Luxembourg par SMS, email ou via les réseaux sociaux, ainsi que l'utilisation de leurs données personnelles à des fins de profilage et la réception d'offres personnalisées. Pour plus de détails sur le traitement des données personnelles dans le cadre de ce profil, voir la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg.

Ce profil donne droit aux mêmes avantages que le profil 1 mais il offre en outre les avantages suivants :

- (1) Accéder à des informations sur la répartition de ses achats en fonction des différents scores Nutri-Scores (A, B, C, D ou E) (**Nutri-Profil**) et se voir proposer des alternatives aux produits consommés habituellement qui présentent un Nutri-Score plus proche du A. Le Nutri-Profil n'est pas visible sur l'App Lux. Le Nutri-Profil visible sur le Site Web Be et l'App Be tient compte des achats réalisés dans les Etablissements situés sur le territoire luxembourgeois.
- (2) Accéder à des **statistiques sur ses économies réalisées** lors de ses achats, notamment grâce à son inscription au Club SuperPlus. Ces statistiques ne sont pas visibles sur l'App Lux. En revanche, celles visibles sur le Site Web Be et l'App Be tiennent compte des achats réalisés dans les Etablissements situés sur le territoire luxembourgeois.
- (3) Le droit de bénéficier de réductions de -5 à -15% en fonction du montant de ses achats du mois précédent sur les produits affichant un Nutri-Score A ou B (**Nutri-Boost**), cet avantage étant limité dans le temps). Cet avantage Nutri-Boost n'est pas applicable pour le service Home Delivery. Il n'est pas non plus visible sur l'App Lux.
- (4) Bénéficier de certaines **offres personnalisées**.



### 3. Profil 3 : Package Unique

Ce profil est octroyé aux Clients qui ont créé valablement leur Compte en ligne, qui ont choisi les avantages du profil 3 (Package Unique), qui ont accepté de recevoir des communications commerciales de la part de Delhaize/Delhaize Luxembourg par SMS, email ou via les réseaux sociaux, ainsi que l'utilisation de leurs données personnelles à des fins de profilage et la réception d'offres personnalisées pour le Client et qui ont accepté de recevoir des communications commerciales des Partenaires de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Pour plus de détails sur le traitement des données personnelles dans le cadre de ce profil, voir la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg.

Le Client bénéficiant de ce profil bénéficiera des avantages des deux profils précédents mais aussi des avantages suivants :

- (1) Recevoir les meilleures **offres personnalisées**.
- (2) Bénéficier **d'offres promotionnelles des Partenaires** de Delhaize/Delhaize Luxembourg

Certains avantages mais également certaines offres proposées dans le cadre de ces avantages ne sont pas disponibles sur l'App Lux, et réciproquement d'autres ne sont pas disponibles sur l'App Be ou sur le Site Web Be.

Les avantages et les offres proposées dans le cadre de ces avantages peuvent différer selon :

- qu'ils sont proposés par Delhaize auprès des Etablissements situés en Belgique ou via le Site Web Be ou l'App Be,
- qu'ils sont proposés par Delhaize Luxembourg auprès des Etablissements situés au Luxembourg ou via l'App Lux.

Le Client choisit librement s'il veut se voir appliquer les offres proposées dans le cadre de certains avantages auprès des Etablissements situés en Belgique ou pour des Transactions en ligne, auquel cas, il les activera via l'App Be/le Site Web Be ou s'il veut se voir appliquer les offres proposées dans le cadre de certains avantages auprès des Etablissements situés au Luxembourg, auquel cas, il les activera via l'App Lux. Par exemple, les produits proposés en échange de Points peuvent être différents pour les Etablissements situés en Belgique ou au Luxembourg. Si le Client active l'échange via l'App Lux, l'échange ne pourra être comptabilisé que s'il passe le produit choisi aux caisses d'un Etablissement situé au Luxembourg. Le produit ne sera pas accordé s'il le passe auprès de caisses d'un Etablissement situé en Belgique dans ce cas.

Lorsque les avantages sont valables une seule fois par Client, ils ne pourront être activés qu'une fois pour le Compte en ligne de ce Client, leur activation via l'App Lux excluant leur activation une seconde fois sur le Site Web Be ou l'App Be, et inversement.

Ces avantages sont mieux décrits ci-dessous.

Les avantages peuvent à tout moment évoluer, être modifiés, supprimés ou remplacés par d'autres avantages durant toute la durée du programme de fidélité à la libre discrétion de Delhaize, ou de Delhaize Luxembourg pour ce qui concerne les avantages proposés sur l'App Lux. Delhaize/Delhaize Luxembourg en informera les Clients par la publication de nouvelles conditions générales, par les voies de communication habituelles (ex : publicité) ou le cas échéant par email lorsqu'elle le juge utile.

#### 4.4.2. Collecter des Points

En présentant sa Carte SuperPlus matérielle ou digitale lors de ses achats ou en s'identifiant via son Compte en ligne lors de Réservations en ligne, le Client se voit octroyer des Points. La Carte SuperPlus est acceptée lors 1) d'achats dans des Etablissements, 2) de Réservations sur le Site web Be/l'App Be donnant lieu à un achat valablement payé (aussi dénommées les "**Transactions en ligne** »).



Un certain nombre de produits et de services ne sont cependant jamais comptabilisés dans les achats pris en compte pour l'octroi des Points. Il s'agit principalement des éléments suivants : les produits de la marque 365, les produits en vente rapide (par exemple avec un autocollant jaune), les sacs poubelles communaux et les autocollants communaux, cigarettes et produits du tabac, le service photo, les vidanges, les services et produits de télécommunication, les tickets d'entrée à des parcs d'attraction, les cartes pour la recharge de télécommunications et/ou le chargement de musique, les Bongo ou autres bons cadeaux, les chèques cadeaux et produits de Bpost et de Post Luxembourg ou de la Loterie Nationale.

Le Client recevra un (1) Point à chaque tranche d'achat de deux (2) euros dans un Établissement ou dans le cadre de Transactions en ligne. Delhaize/Delhaize Luxembourg (pour ce qui concerne les avantages octroyés via l'App Lux) peut à tout moment décider de modifier le nombre de Points attribués par tranche d'achat à sa seule discrétion. Elle peut également décider à tout moment de modifier le nombre de Points nécessaires pour acquérir les avantages qui sont octroyés en échange de Points.

Delhaize/Delhaize Luxembourg peut également déduire du Compte en ligne du Client les Points attribués en raison de l'achat d'un ou plusieurs produits, si ces produits sont retournés auprès d'un Etablissement par la suite et remboursés au Client. Si les Points attribués ont été utilisés dans l'intervalle, Delhaize/Delhaize Luxembourg peut le cas échéant inscrire les points au débit du compte du Client.

Des Points peuvent également être attribués dans le cadre d'actions promotionnelles pour certains produits ou encore via des bons papier ou digitaux attribuant des Points. Le nombre de Points attribués dans ces cas et leurs modalités d'attribution sont repris dans le libellé des communications relatives à l'action ou des bons, sous réserve d'erreur.

Seuls les Etablissements et Delhaize/Delhaize Luxembourg peuvent accorder des Points aux Membres du Club SuperPlus. Les Partenaires ne sont jamais autorisés à délivrer des Points dans le cadre du programme de fidélité SuperPlus. Les Partenaires ne sont pas non plus autorisés à octroyer directement les avantages du Club SuperPlus aux Clients. Seule Delhaize/Delhaize Luxembourg peut le faire.

Si le Client présente valablement sa Carte SuperPlus (matérielle ou digitale) auprès d'un Établissement lors de ses achats ou qu'il réalise des Transactions en ligne, les Points récoltés seront ajoutés à son Compte en ligne, sauf en cas de problèmes techniques que Delhaize/Delhaize Luxembourg essaiera de résoudre dans des délais raisonnables. Un aperçu des Points récoltés apparaît sur le ticket de caisse, sauf en cas de problème technique des systèmes caisses (par exemple une interruption du réseau de communication) et peut aussi être consulté lorsque le Client se connecte sur son Compte en ligne (la date à laquelle le solde a été calculé est en principe indiquée également).

Si le Client n'est pas en mesure de présenter sa Carte SuperPlus (matérielle ou digitale) alors qu'il effectue des achats dans un Établissement, il peut le signaler à la caisse avant que ses achats ne soient terminés, de sorte que cela puisse être signalé sur le ticket de caisse. Si le Client remet ce ticket de caisse avec cette indication et sa Carte SuperPlus à un(e) employé(e) de caisse lors de sa prochaine visite dans un Établissement, et pour autant que cette visite ait lieu dans les trente (30) jours, les Points récoltés lors de sa visite lors de laquelle il n'a pas pu présenter sa Carte seront ajoutés sur son Compte en ligne. Il n'est pas autorisé d'essayer de faire ajouter des Points à l'aide de tickets de caisse d'autres clients qui auraient oublié leur Carte lors de leurs achats. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de refuser d'ajouter les Points sur le Compte en ligne dans ce cas.

#### 4.4.3. Echanger des Points contre des produits

Via son Compte en ligne, le Client peut consulter les produits que Delhaize propose d'échanger contre des Points auprès des Etablissements situés en Belgique et via des Réservations sur le Site Web Be ou l'App Be. Via l'App Lux, le Client peut consulter les produits que Delhaize Luxembourg propose d'échanger contre des Points auprès des Etablissements situés au Luxembourg. Le nombre de Points à échanger pour obtenir le produit est indiqué pour chaque offre sur le Compte en ligne/l'App. En cas de discordance entre ces offres et d'autres communications, les offres reprises sur le Compte en ligne/l'App prévalent, sous réserve d'éventuelles erreurs et dans la limite du nombre de produits disponibles.



Les prix de vente des produits proposés en échange de Points sont indiqués à titre purement indicatif sur les offres. Ils ne lient ni Delhaize, ni Delhaize Luxembourg, ni les magasins franchisés, ces derniers restent d'ailleurs libres de définir leurs prix de vente.

Ces offres sont évolutives et sont donc susceptibles d'être modifiées à tout moment par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Seules les offres disponibles en ligne ou sur l'App peuvent être activées, sous réserve d'éventuelles erreurs et dans la limite des stocks disponibles auprès des Etablissements.

Si le Client est intéressé par un produit et qu'il dispose d'un nombre de Points suffisant pour échanger ses Points contre le produit, il peut activer l'échange via son Compte en ligne/l'App. Les Points échangés sont alors immédiatement déduits de son Compte en ligne et le Client pourra prendre possession du produit échangé lors de son prochain passage auprès d'un Etablissement, en le scannant lors de son passage à la caisse.

L'activation de l'échange ne garantit aucunement la disponibilité du produit auprès des Etablissements.

Lorsque l'échange de Points a été activé, il reste valable durant quatorze (14) jours à dater de l'activation. Si le Client ne prend pas possession du produit concerné dans ce délai, l'avantage sera perdu définitivement et irrévocablement. Toutefois, le Client peut également désactiver l'échange à tout moment dans ce délai de quatorze (14) jours à dater de l'activation. En cas de rupture de stock du produit concerné, le Client devra donc désactiver l'échange dans ce délai de 14 jours, à défaut de quoi il perdra son avantage.

Ces échanges constituent des avantages attribués aux Membres du Club SuperPlus dans le cadre du programme de fidélité. En aucun cas ils ne peuvent être considérés comme un achat. Le nombre de Points nécessaires pour obtenir le produit n'est pas directement corrélé au prix de vente du produit en magasin.

#### 4.4.4. Echanger des Points contre des bons d'achat auprès de Partenaires de Delhaize/Delhaize Luxembourg

Cet avantage ne peut être activé que via le Site Web Be et l'App Be, à l'exclusion de l'App Lux.

Via son Compte en ligne, le Client peut consulter les offres que Delhaize/Delhaize Luxembourg a pu négocier auprès de ses Partenaires. Le nombre de Points à échanger pour obtenir un bon d'achat auprès d'un Partenaire de Delhaize/Delhaize Luxembourg est indiqué pour chaque offre sur le Site web Be/l'App Be. Si le Client ne dispose pas d'un nombre suffisant de Points pour obtenir le bon d'achat qu'il souhaite, il ne peut pas en acheter ni auprès de Delhaize/Delhaize Luxembourg, ni auprès des Etablissements, ni auprès du Partenaire. En cas de discordance entre ces offres et d'autres communications, les offres reprises sur le Site web Be/l'App Be prévalent, sauf erreur de communication. En cas d'erreur, Delhaize/Delhaize Luxembourg veillera à rectifier la communication dans les meilleurs délais. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut en aucun cas être tenue envers le Client au-delà de l'avantage négocié avec le Partenaire.

Ces offres sont évolutives et sont donc susceptibles d'être modifiées à tout moment par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Seules les offres disponibles en ligne peuvent être activées, sous réserve d'éventuelles erreurs et dans la limite du nombre de bons d'achats négociés par Delhaize/Delhaize Luxembourg auprès du Partenaire.

Si le Client est intéressé par un bon d'achat d'un des Partenaires de Delhaize/Delhaize Luxembourg et qu'il dispose d'un nombre de Points suffisant pour échanger ses Points contre le bon d'achat, il peut activer l'échange via son Compte en ligne via le Site Web Be/l'App Be. Ils sont déduits de son Compte en ligne et le Client recevra les éléments nécessaires et personnels qui lui permettront de bénéficier de son bon d'achat lorsqu'il effectuera ses achats auprès du Partenaire.

La durée de validité du bon d'achat auprès du Partenaire peut être limitée dans le temps selon les conditions de chaque Partenaire. Les conditions générales et contractuelles de vente du Partenaire



s'appliquent à la commande effectuée par le Client auprès du Partenaire. Le Client est invité à consulter ces conditions avant d'activer l'échange.

Lorsque l'échange a été activé par le Client, l'échange devient définitif et irrévocable, même si le bon d'achat n'est pas utilisé. Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni échange, ni à la récupération des Points de fidélité échangés.

#### 4.4.5. Echanger des Points contre des Bons de valeur « Delhaize » en euros

Lorsqu'il a récolté au moins cinq cents (500) Points (non encore échangés), le Client peut échanger ces cinq cents (500) Points via son Compte en ligne contre un (1) bon de valeur de 5 euros ("**Bon de valeur**"), qui lui sera attribué exclusivement de manière digitale, sous la forme de Crédits SuperPlus (voir plus bas sur le fonctionnement des Crédits SuperPlus). Le Bon de valeur comptabilisé en Crédits SuperPlus sera déduit du montant des achats lors du plus prochain passage à la caisse d'un Établissement (y compris lors d'achats effectués via **Collect**). Delhaize/Delhaize Luxembourg peut décider à sa discrétion de proposer d'échanger les Points contre des Bons de valeur d'un autre montant que 5 euros.

Le nombre de Points à échanger contre un Bon de valeur ou la valeur des Bons de valeur peuvent être modifiés par Delhaize/Delhaize Luxembourg à sa libre discrétion, par exemple lors d'actions commerciales.

Les Bons de valeur comptabilisés en Crédits SuperPlus ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent au comptant, ni ne peuvent donner lieu à un remboursement en euros. Il ne s'agit pas d'une créance du Client contre Delhaize/Delhaize Luxembourg. Si les Crédits SuperPlus correspondant à ces Bons de valeur ne sont pas utilisés complètement en déduction d'achats avant leur date de fin de validité (voir les durées de validités des Crédits SuperPlus – art. 4.4.6.), les Crédits SuperPlus échus sont annulés purement et simplement, sans que le Client puisse prétendre à un remboursement (même partiel) en euros, ni à une restitution de ses Crédits SuperPlus, d'un Bon de valeur ou de ses Points.

#### 4.4.6. Crédits SuperPlus

Indépendamment des Points, le Compte en ligne SuperPlus du Client peut comptabiliser des Crédits SuperPlus.

Ces Crédits SuperPlus donnent droit à une réduction calculée en euros (€) lors du plus prochain passage en caisse du Client. Sauf exception indiquée expressément par Delhaize/Delhaize Luxembourg dans sa communication, si le montant des Crédits SuperPlus n'est pas épuisé lors du plus prochain passage en caisse du Client, le solde des Crédits SuperPlus restant demeure actif jusqu'à l'échéance respective de chacun des Crédits SuperPlus, et seront déduits lors du passage en caisse suivant.

Les Crédits SuperPlus ont une date de validité de **trois (3) mois** à dater de leur comptabilisation sur le Compte en ligne. Au-delà de cette date de validité, les Crédits SuperPlus échus seront effacés automatiquement du Compte en ligne et seront définitivement et irrévocablement perdus.

Les Crédits SuperPlus ne peuvent en aucun cas donner lieu à aucun remboursement en cash.

Les Crédits SuperPlus peuvent être attribués dans les cas suivants :

- Lorsque le Client choisit d'échanger ses Points contre un **Bon de valeur** (voir ci-dessus le régime des « Bons de valeur »), il reçoit des Crédits SuperPlus à due concurrence. Le nombre de Points à échanger contre un Bon de valeur ou la valeur même des Bons de valeur peuvent cependant être



modifiés par Delhaize/Delhaize Luxembourg à sa libre discrétion, par exemple lors d'actions commerciales.

- Lorsque le Client rapporte auprès d'un Etablissement un produit acheté auprès d'un Etablissement ou via des Transactions en ligne et que l'Etablissement/Delhaize/Delhaize Luxembourg considère qu'il y a lieu de rembourser le produit rapporté, que ce soit à titre de geste commercial ou parce que le produit vendu ne serait pas conforme (« **Retour produit** »), le Client reçoit à titre de remboursement l'attribution de Crédits SuperPlus sur sa Carte SuperPlus, lesquels seront alors déduits de ses plus prochains achats. Le Service Client de Delhaize/Delhaize Luxembourg peut également proposer d'ajouter des Crédits SuperPlus sur la Carte SuperPlus d'un Client lorsqu'il estime que c'est justifié ou à titre de geste commercial. Moyennant l'accord du Client concerné, les Crédits SuperPlus de ce Client seront augmentés à due concurrence sur son Compte en ligne SuperPlus.
- Lorsque le Client retourne des **Vidanges** auprès d'un appareil à Vidanges d'un Etablissement permettant la conversion de ses retours de Vidanges en Crédits SuperPlus, il peut choisir de comptabiliser ses retours de Vidanges en Crédits SuperPlus sur sa Carte SuperPlus. Cela lui évite de devoir prendre un ticket papier pour la déduction de ses Vidanges lors du passage à la caisse. Pour convertir la valeur des vidanges rapportées en Crédits SuperPlus, le Client devra ouvrir son App et scanner avec son App le code QR proposé par l'appareil à Vidanges avant de déposer ses Vidanges dans l'appareil. A la fin du dépôt de ses Vidanges, le Client doit appuyer sur le bouton de clôture pour que les Crédits SuperPlus soient attribués sur son Compte en ligne. Il lui suffira ensuite de présenter sa Carte SuperPlus lors du passage aux caisses pour que les Crédits SuperPlus attribués pour ses Vidanges soient déduits automatiquement du total de ses achats. Le Client peut toutefois à chaque retour de Vidanges choisir s'il préfère un ticket papier ou l'attribution de Crédits SuperPlus pour ses retours de Vidanges.

La valeur des Vidanges sera portée en Crédits SuperPlus sur la Carte SuperPlus du Client. Toutefois, Delhaize/Delhaize Luxembourg peut décider librement, à sa seule discrétion, d'augmenter le montant de Crédits SuperPlus attribués en l'échange des Vidanges, par exemple à l'occasion d'actions commerciales ou d'actions en faveur de l'environnement.

En scannant le code QR proposé par l'appareil à Vidanges d'un Etablissement, le Client renonce irrévocablement à recevoir un bon papier ainsi qu'un remboursement en euros pour les Vidanges concernées. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut être tenue responsable des éventuelles erreurs de manipulation de la machine par le Client.

#### 4.4.7. Promo-Boost

Les Clients membres du Club SuperPlus peuvent bénéficier de réductions ou promotions supplémentaires par rapport aux promotions déjà proposées en magasin ou en ligne (ci-après dénommée « Réduction de base »). Cette réduction ou promotion plus importante est appliquée automatiquement à la caisse des Etablissements ou lors de Transactions en ligne, pour autant que le Client entre dans les conditions pour en bénéficier.

La durée de la promotion du Promo-Boost est la même que la durée de la Réduction de base, sauf si Delhaize/Delhaize Luxembourg indique expressément une autre durée pour un produit ou une action en particulier.



La réduction du Promo-Boost ne pourra être accordée que si la Carte SuperPlus pour laquelle la réduction a été octroyée a été présentée valablement lors du passage à la caisse ou a servi pour l'enregistrement d'une Transaction en ligne.

#### 4.4.8. Offres personnalisées

Les Clients bénéficiant des profils 2 et 3 peuvent bénéficier d'offres personnalisées en fonction de leur profil et comportement d'achat et attribuées à la libre discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg, étant entendu que Delhaize/Delhaize Luxembourg privilégiera les Clients inscrits dans le profil 3 par rapport aux Clients inscrits dans le profil 2.

Il peut s'agir par exemple de **E-deals** : des offres promotionnelles proposées par Delhaize/Delhaize Luxembourg sur une sélection de produits dépendant des achats effectués par le Client dans le passé. Les offres en cours sont exclusivement celles reprises sur le Site web Be / l'App. Pour un même Client/Compte en ligne, ces offres peuvent varier selon qu'elles sont proposées sur l'App Be/le Site Web Be pour les Etablissements situés en Belgique et les Transactions en ligne, ou sur l'App Lux pour les Etablissements situés au Luxembourg. Les offres qui sont limitées à une par client ne pourront être activées qu'une seule fois, soit sur l'App Be/le Site Web Be, soit sur l'App Lux. Les emails et autres communications signalant les E-deals ne peuvent pas être considérés comme une offre de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Ils ont uniquement pour vocation d'inviter le Client à aller consulter les E-deals sur le Site web Be/l'App.

Pour bénéficier d'un E-deal, le Client devra au préalable l'activer via son Compte en ligne.

Les E-deals sont valables, sous réserve des erreurs éventuelles de communication ou de problèmes techniques, jusqu'à leur date de fin indiquée sur le Compte en ligne au moment de leur activation. Passé cette date, ils deviennent nuls et non-avenus. Ainsi, après avoir activé son E-deal, le Client devra procéder à l'achat des produits concernés avant la date de fin de validité de l'E-deal, à défaut, il ne pourra plus se prévaloir de e-deal.

Delhaize/Delhaize Luxembourg pourrait également à sa libre discrétion choisir d'envoyer au Client **par la Poste** des offres personnalisés, par exemple des « cartes postales » promotionnelles ou des des folders sous format papier édités ponctuellement par Delhaize/Delhaize Luxembourg (dénommés « Only for You », ce nom pouvant évoluer). Ces envois par la Poste ne pourront être effectués que pour les Clients qui ont communiqué valablement leur adresse postale et dont la préférence de communication par voie postale est activée. Le Client qui ne désire pas recevoir de communication par voie postale doit décocher la case adéquate dans ses préférences de communication accessibles via le Compte en ligne.

Delhaize/Delhaize Luxembourg ne garantit cependant nullement l'envoi ni la bonne réception des offres personnalisées.

#### 4.4.9. Nutri-Boost (avantage limité dans le temps)

Nutri-Boost est un avantage proposé par Delhaize/Delhaize Luxembourg dans le cadre du lancement de son programme de fidélité et visant à encourager les Clients à augmenter la proportion de produits présentant un Nutri-Score A ou B dans leur panier d'achats. Il est réservé aux seuls Clients membres du Club SuperPlus qui ont valablement créé leur Compte en ligne et bénéficient des profils 2 ou 3. Cet avantage prendra fin de plein droit à la date décidée à la libre discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg, moyennant information aux Membres du Club SuperPlus selon le(s) moyen(s) qu'elle jugera le(s) plus approprié(s) (par exemple, un email aux Membres concernés ou une communication par les



médias habituels ou un message sur le site internet/l'App, etc.). Dans la mesure du possible, Delhaize/Delhaize Luxembourg informera les Membres du Club SuperPlus de la date de fin de cet avantage au moins une semaine au préalable.

Cet avantage n'est pas applicable pour les achats effectués via Home Delivery.

Le Nutri-Boost n'est pas visible sur l'App Lux même si l'avantage Nutri-Boost est bien applicable pour les achats effectués auprès d'Établissements situés au Luxembourg (le décompte de la réduction liée au Nutri-Boost est mentionnée sur le ticket de caisse).

Le Nutri-Boost visible sur le Site Web Be et l'App Be tient compte des achats réalisés dans les Etablissements situés sur le territoire luxembourgeois.

Dans le cadre de l'avantage Nutri-Boost, le Client reçoit une réduction sur le prix d'achat des produits affichant un Nutri-Score A ou B (tel que repris ainsi dans les bases de données et systèmes de Delhaize/Delhaize Luxembourg). Le montant de la réduction sur ces produits au Nutri-Score A ou B dépend du montant d'achats effectué par le Client durant le mois précédent :

<b>Montant des achats du mois précédent</b>	<b>Pourcentage de réduction attribué sur les produits au Nutri-Score A ou B</b>
moins de 200 €	5%
entre 200 et 500 €	10%
plus de 500 €	15%

Le montant des achats du mois précédent sont calculés sur la base de l'ensemble des produits achetés du premier jour au dernier jour du mois précédent entièrement écoulé, en tenant compte des promotions et des réductions dont le Client a bénéficié et à l'exclusion des produits suivants : titres de transports, cigarettes, produits du tabac et dérivés, sacs poubelles et autocollants communaux, produits de la Poste, livres et produits de la presse en général, produits de la Loterie Nationale, recharges gsm, cartes cadeaux et musique. Le calcul des achats déterminant le seuil de réduction du Nutri-Boost commencera au plus tôt à dater du 28 septembre 2020, pour autant que le Client soit devenu valablement Membre du Club SuperPlus à cette date, ou, à défaut, à la date ultérieure à laquelle le Client sera devenu valablement Membre du Club.

Sans préjudice de ce qui précède, la réduction n'est appliquée que sur les produits alimentaires présentant un Nutri-Score A ou B tel qu'inscrit dans les systèmes de Delhaize/Delhaize Luxembourg et à l'exclusion des produits vendus en promotion ou avec une réduction (ceci inclus également les produits en vente rapide, les produits pour lesquels sont présentés des bons de réduction, les produits bénéficiant d'une autre réduction basée sur les Nutri-Score des produits, les produits proposés en promotions en cas d'achat de plusieurs articles (ex : 2+1 gratuit) et autres offres conjointes, etc.). Un produit pour lequel Delhaize/Delhaize Luxembourg ne dispose pas d'un Nutri-Score valablement enregistré dans ses systèmes ne peut pas donner lieu à l'avantage (par exemple les produits pour lesquels les fournisseurs ont refusé de donner les informations nécessaires au calcul du Nutri-Score ou encore des produits « locaux » vendus par un Etablissement, ...).

La réduction sera calculée directement à la caisse et ne pourra être obtenue que sur présentation de la Carte SuperPlus du Client lors du passage à la caisse (carte matérielle ou digitale). La réduction est plafonnée à 30 € (trente euros) par mois et par Compte en ligne/par Compte lié.

La réduction Nutri-Boost est calculée sur le montant total de tous les produits bénéficiant du Nutri-Boost sur le même ticket de caisse, de sorte que le montant de la réduction indiqué par produit sur le ticket est





seulement indicatif et est sans impact sur le montant total de la réduction. Pour des raisons techniques, le montant total de la réduction est « coupé » à la deuxième décimale après la virgule (c'est-à-dire au centime d'euro), ce qui revient à un arrondi vers le bas, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité à ce sujet.

Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra à tout moment modifier les conditions et/ou modalités de cet avantage (par exemple modifier les seuils d'achats pour en bénéficier, les montants de la réduction, l'assortiment concerné, etc.) sans être redevable d'aucune indemnité. Elle en informera les Clients concernés via les moyens de communication habituels dont elle dispose (exemple : communication sur le Site web Be/l'App Be, par email, sms, réseaux sociaux, etc.) ;

La réduction ne peut être obtenue que dans la mesure où elle concerne des achats relevant d'un panier normal d'achats pour un ménage de six (6) personnes maximum, à l'exclusion de tout achat en vue de revente ou dans le cadre d'activités professionnelles. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de réduire le montant de la réduction en cas d'utilisation de la Carte SuperPlus pour des achats qu'elle estime raisonnablement dépasser celui d'un ménage de six (6) personnes.

Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de refuser d'accorder la réduction en cas d'abus de cet avantage ou des systèmes, et ce sans avertissement préalable.

Delhaize/Delhaize Luxembourg s'engage à apporter les efforts raisonnables afin que ses systèmes (notamment ses systèmes caisses) soient en mesure de calculer correctement la réduction visée. Néanmoins, Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut apporter aucune garantie sur le calcul parfait de ces réductions. Elle ne peut être tenue d'aucun dommage direct ou indirect lié à d'éventuelles erreurs. Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra le cas échéant refuser d'accorder la réduction *a posteriori* si celle-ci n'a pas été calculée correctement par les systèmes (par exemple si la réduction demande un effort de calcul trop important ou démesuré par rapport à l'avantage pour le Client). Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut non plus être tenue responsable pour les problèmes provenant des systèmes des Etablissements dont elle n'est pas l'exploitant (franchisés).

#### 4.4.10. Nutri-Profil

Via le Site Web Be/l'App Be, les membres du Club SuperPlus enregistrés valablement dans le profil 2 ou 3 peuvent consulter la répartition de leurs achats auprès des Etablissements et les Transactions en ligne via Collect en fonction des différentes catégories de scores Nutri-Score (A, B, C, D ou E) sur une période définie. Cet avantage n'est pas disponible pour les Transactions en ligne via Home Delivery.

Le Nutri-Profil n'est pas visible sur l'App Lux même si l'avantage Nutri-Boost est bien applicable pour les achats effectués auprès d'Etablissements situés au Luxembourg (le décompte de la réduction liée au Nutri-Boost est mentionnée sur le ticket de caisse).

Le Nutri-Profil visible sur le Site Web Be et l'App Be tient compte des achats réalisés dans les Etablissements situés sur le territoire luxembourgeois.

Ces statistiques sont réalisées sur la base des informations dont Delhaize/Delhaize Luxembourg dispose dans ses bases de données concernant les produits alimentaires achetés après identification du Client au moyen de sa Carte SuperPlus ou de son Compte en ligne. Si Delhaize /Delhaize Luxembourg ne dispose pas d'informations suffisantes pour connaître le Nutri-Score d'un produit, ce produit n'est pas pris en compte dans les statistiques. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut non plus être tenue responsable en



cas d'informations erronées transmises par les fournisseurs au sujet de produits et donnant lieu à une erreur dans le calcul des statistiques.

Si ces statistiques peuvent être intéressantes pour les Clients pour évaluer l'équilibre nutritionnel de leur panier d'achats, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'il s'agit uniquement de statistiques d'achats et non de consommation. Elles ne représentent donc pas nécessairement l'équilibre nutritionnel de leur alimentation. Cet outil ne peut dès lors être utilisé qu'à titre informatif et avec toutes les précautions liées à ses limites intrinsèques. Des imprécisions ou erreurs dans les bases de données ou des erreurs de calculs sont toujours possibles également. Delhaize/Delhaize Luxembourg décline toute responsabilité quant aux informations ainsi fournies et quant à l'usage qui en serait fait par le Client.

Le Nutri-Profil disponible via le Compte en ligne permet aussi de consulter le détail des produits achetés durant le mois précédent, triés par catégorie de score Nutri-Score. Pour ces produits achetés, lorsque Delhaize/Delhaize Luxembourg connaît dans ses bases de données un autre produit similaire présentant un Nutri-Score se rapprochant plus du score A, le Client peut en avoir connaissance et découvrir ainsi les alternatives possibles aux produits achetés. Ces produits alternatifs ne sont proposés qu'à titre informatif, en raison de leur similarité avec des achats antérieurs du Client et de leur Nutri-Score, sans tenir compte d'autres critères comme le prix, la qualité, la composition, etc. En aucun cas, Delhaize/Delhaize Luxembourg ne se prononce sur l'adéquation nutritionnelle du produit ni sur son intérêt pour la santé du Client.

Pour plus d'informations sur le Nutri-Score voir [www.delhaize.be/Nutri-Score](http://www.delhaize.be/Nutri-Score).

#### 4.4.11. Informations sur les économies réalisées grâce à l'adhésion au Club SuperPlus

Via le Site Web Be/l'App Be, les Membres du Club SuperPlus enregistrés valablement dans le profil 2 ou 3 peuvent consulter les statistiques des économies qu'ils ont réalisées lors de leurs achats auprès des Établissements et via Collect, notamment les économies réalisées grâce aux différents avantages proposés par la Carte SuperPlus ou grâce à des bons de fournisseurs.

Ces statistiques sont réalisées sur la base des informations d'achats effectués avec la Carte SuperPlus auprès des Établissements et lors de Transactions en ligne via Collect, pour autant que les informations aient pu être enregistrées correctement dans les systèmes et les bases de données de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Elles sont communiquées à titre purement informatif, sans aucune garantie sur leur exactitude, leur disponibilité ou leur mise à jour, et ne peuvent en aucun cas servir de base pour réclamer un avantage supplémentaire ou une quelconque indemnité.

Ces informations sur les économies réalisées grâce à l'adhésion au Club SuperPlus ne sont pas visibles sur l'App Lux. En revanche, celles visibles sur le Site Web Be et l'App Be tiennent compte des achats réalisés dans les Établissements situés sur le territoire luxembourgeois.

#### 4.4.12. Self-scan

Des scanners portables sont mis à disposition dans de nombreux Établissements. Pour utiliser un scanner portable, il suffit de scanner la Carte SuperPlus (matérielle ou digitale) à un meuble Self-scan. Ce scanner permet au Client de scanner lui-même ses achats durant ses courses et d'utiliser la caisse Self Pay de l'Établissement à la fin de ses achats.

En utilisant le Self-scan, le Client accepte de se faire contrôler lors de son passage à la caisse. Ces contrôles sont réalisés de manière aléatoire et/ou peuvent être également demandés par l'employé



responsable des caisses Self Pay au moment du passage du Client. Si le contrôle constate des produits non scannés, Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de prendre les mesures qu'elle jugera nécessaires de prendre (complément de paiement, avertissement, interdiction provisoire ou définitive d'utiliser les Self-scan, faire intervenir la police, etc.).

Tout abus du système de Self-scan pourra donner lieu au retrait de la Carte SuperPlus, sans préjudice des autres droits de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

#### 4.4.13. Conditions applicables à tous les avantages du Club SuperPlus

Les dispositions reprises à ce titre 4.4.13. s'appliquent sans préjudice d'autres dispositions plus spécifiques à l'un ou l'autre avantage, tel que repris ci-dessus. En cas de contradiction et d'incompatibilité entre ces dispositions générales et celles plus spécifiques à un avantage, les dispositions de l'avantage plus spécifique prévalent.

Lorsque des avantages nécessitent d'être activés via le Compte en ligne avant de pouvoir en bénéficier, cette activation doit être effectuée par le Client dans un délai raisonnable avant d'effectuer les achats qui donneront lieu à l'utilisation de l'avantage. En outre, il est possible que certains avantages ou offres ne soient pas valables dans tous les Établissements. Lisez donc toujours attentivement le texte de l'offre en question ainsi que les mentions sur le Site web Be/l'App.

Les offres activées valablement seront accordées automatiquement lors de la présentation de la Carte SuperPlus à la caisse des Établissements ou lors des Transactions en ligne.

En aucun cas des Points ni des Crédits SuperPlus ne peuvent donner lieu à un paiement ou à un remboursement en argent en faveur du Client.

S'il devait s'avérer que le cumul de plusieurs avantages ou d'un avantage avec une autre action ou offre promotionnelle devait mener à une vente à perte dans le chef de Delhaize/Delhaize Luxembourg, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra refuser le cumul et/ou annuler l'avantage et/ou l'action et/ou l'offre promotionnelle menant à une vente à perte, selon les modalités qu'elle déterminera, et ce sans être redevable d'une indemnité.

Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de refuser d'accorder un avantage ou une réduction en cas d'abus de la part du Client, notamment par rapport à l'intention promotionnelle sous-jacente.

Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut pas être tenue responsable d'éventuels problèmes techniques qui engendreraient une erreur dans la comptabilisation des avantages et/ou des réductions de prix et/ou des offres activées (ex : bug informatique, interruption du réseau internet, réparations urgentes, etc.).

Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut non plus garantir la disponibilité permanente des systèmes permettant de profiter des avantages (par exemple, les machines à vidanges, les selfs scan, le Site web Be/le Site Web Lux permettant d'activer les offres, etc.). En aucun cas, le Client ne peut prétendre à une indemnisation en cas d'indisponibilité de ces systèmes/services.

Delhaize/Delhaize Luxembourg s'engage à apporter les efforts raisonnables afin que ses systèmes (notamment ses systèmes caisses) soient en mesure de calculer correctement les avantages. Néanmoins, Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut garantir l'attribution correcte à tout moment de ces avantages (par exemple : en cas de maintenance informatique, d'erreur d'encodage, de panne ou d'interruption des réseaux (internet, électricité, etc.), etc.), il est possible que certains avantages soient perdus). Dans la mesure du possible, Delhaize/Delhaize Luxembourg cherchera à trouver une solution pour rectifier les erreurs éventuelles. Toutefois, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra le cas échéant refuser d'accorder



un avantage *a posteriori* si celui-ci n'a pas été attribué correctement par les systèmes au moment du passage à la caisse, par exemple si l'évaluation *a posteriori* de l'avantage demande un effort de calcul trop important ou démesuré par rapport à l'avantage pour le Client. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut non plus être tenue responsable pour les problèmes provenant des systèmes des Etablissements dont elle n'est pas l'exploitant (franchisés).

Les offres et avantages ne sont valables que pour l'achat d'une quantité usuelle de produits pour un usage personnel normal, à l'exclusion de toute revente.

Lorsqu'une offre en ligne n'a pas de date de validité, elle est présumée valable uniquement pour la durée durant laquelle elle est communiquées sur les supports digitaux. Lorsqu'une offre communiquée sur un support autre que digital ne présente pas de date de validité, elle est présumée valoir pour une durée d'une (1) semaine à dater de la publication de la communication.

## 4.5. Lier des Cartes SuperPlus ensemble

### 4.5.1. Principe

Le titulaire d'une Carte SuperPlus valablement enregistrée peut proposer à d'autres membres de son ménage dans la vie de joindre leurs Cartes. Cette fonction permettant d'inviter un tiers à joindre ensemble deux comptes SuperPlus n'est toutefois pas disponible sur l'App Lux mais uniquement via le Site Web Be ou l'App Be.

Moyennant l'accord du membre du ménage invité, les différentes Cartes seront associées à un même compte SuperPlus (« **Compte lié** »).

Dans ce cas, les Points ainsi que les Crédits SuperPlus sont collectés en commun et peuvent être utilisés par chacun des Bénéficiaires du Compte lié via sa Carte SuperPlus. Les avantages sont octroyés aux mêmes conditions que celles reprises ci-dessus mais calculées pour l'ensemble du Compte lié.

Certains avantages demeurent cependant intimement liés à l'individu et à sa Carte SuperPlus car ils dépendent des choix des types et modes de communications que le Client a accepté de recevoir de la part de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Ainsi, les informations auxquelles chaque Bénéficiaire d'un Compte lié peut avoir accès dépendent toujours du profil individuel qu'il a choisi et des types et moyens de communication qu'il a acceptés que Delhaize/Delhaize Luxembourg utilise pour le contacter. Par exemple, le Nutri-profil sera calculé sur la base des seuls achats réalisés par les Bénéficiaires du Compte lié qui bénéficient du profil 2 ou 3 et le Nutri-Profil ne sera pas visible pour les Bénéficiaires du Compte lié qui n'ont pas accepté le profilage.

Si l'adresse email ou le numéro de téléphone d'un des Bénéficiaires du Compte lié n'ont pas été validés par cette personne comme étant bien le sien dans un délai de trois (3) mois à dater de l'envoi de la demande de confirmation par Delhaize/Delhaize Luxembourg, le Compte lié demeure investi des seuls avantages du profil numéro 1.

S'il y a incompatibilité entre les avantages d'un des profils des Bénéficiaires du Compte lié et des avantages dédiés à d'autres profils des autres Bénéficiaires du Compte lié, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra n'appliquer que les seuls avantages du profil le moins avantageux au profit du Compte lié (et des autres Bénéficiaires de celui-ci).

Tous les Bénéficiaires d'un Compte lié peuvent voir les données d'identification des autres Bénéficiaires du Compte lié (voir aussi la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de



Delhaize Luxembourg. Tous les Bénéficiaires d'un Compte lié peuvent voir les achats de chacun des autres Bénéficiaires du Compte lié.

#### 4.5.2. Créer un Compte lié

Tout titulaire d'une Carte SuperPlus reliée à un Compte en ligne valablement créé, et qui n'est pas encore Membre du ménage d'un autre Titulaire de carte maîtresse, peut proposer à des personnes faisant partie de son ménage dans la vie de joindre leurs Cartes sur un Compte lié. Ceci ne peut toutefois se faire que via le Site Web Be ou l'App Be.

Celui qui envoie l'invitation sera considéré comme le « Titulaire de la carte maîtresse ». Celui qui accepte l'invitation sera considéré comme Membre du ménage du Titulaire de la carte maîtresse (« Membre du ménage »). Sont considérés comme des « Bénéficiaires du Compte lié » tant le Titulaire de la carte maîtresse que les Membres du ménage de celui-ci.

Le Titulaire de la Carte maîtresse qui souhaite inviter un membre de son ménage le fera via son Compte en ligne, sur le Site Web Be ou l'App Be, en encodant les coordonnées de contact du membre de son ménage. Delhaize/Delhaize Luxembourg fournira alors un lien au Titulaire de la Carte maîtresse pour qu'il envoie ce lien au membre de son ménage. Ce dernier, recevant ce lien, pourra prendre connaissance de l'invitation et le cas échéant l'accepter.

Si la personne faisant partie du ménage du Titulaire de la Carte maîtresse n'a pas encore créé de Compte en ligne, il lui sera demandé de le faire avant de joindre les deux Comptes en ligne pour créer un Compte lié. Au cours de l'enregistrement il lui sera demandé de joindre son Compte en ligne (et donc sa Carte) au Compte lié. Si la personne a déjà lié son Compte en ligne à un autre Compte lié, elle devra au préalable faire le choix, via son Compte en ligne, de quitter le Compte lié auquel elle appartient déjà avant d'accepter l'invitation à rejoindre un autre Compte lié.

Un Titulaire d'une Carte maîtresse ne peut pas rejoindre un autre Compte lié.

Seul le Titulaire de la Carte maîtresse peut inviter de nouvelles personnes à rejoindre son Compte lié. Un même Compte lié peut compter au maximum trois (3) personnes à titre de Membres du ménage, en même temps. Un même Compte lié ne peut accueillir qu'au maximum dix (10) Membres du ménage différents par année calendrier. Si ces quotas maxima sont atteints, les invitations ne pourront plus être envoyées avant l'échéance du délai pris en compte, sans préjudice du droit pour Delhaize/Delhaize Luxembourg de prendre d'autres mesures qu'elle jugerait nécessaires.

Les employés de Delhaize/Delhaize Luxembourg qui souhaitent participer à un Compte lié doivent eux-mêmes lancer les invitations, en tant que Titulaire de la carte maîtresse. Ils ne peuvent accepter une invitation à devenir Membre du ménage que si le Titulaire de la carte maîtresse est lui-même un employé de Delhaize/Delhaize Luxembourg (de façon à ce que les avantages liés à l'employeur soient alignés). Si deux employés de Delhaize/Delhaize Luxembourg lient leurs Comptes en ligne, les plafonds des réductions octroyées au personnel de Delhaize/Delhaize Luxembourg sont alors cumulés pour le Compte lié. L'ensemble des Bénéficiaires d'un Compte lié dont le Titulaire de la carte maîtresse est un employé de Delhaize/Delhaize Luxembourg pourront bénéficier des avantages liés au contrat de travail du Titulaire de la carte maîtresse lors de leurs achats via ce Compte lié.

#### 4.5.3. Supprimer un Compte lié



Tout Bénéficiaire d'un Compte lié peut choisir d'en sortir à tout moment via son Compte en ligne. Si le Titulaire de la carte maîtresse clôture le Compte lié, tous les Bénéficiaires du Compte lié sont présumés quitter le Compte lié, avec les conséquences que cela implique telles que décrites au présent titre.

Chaque Membre du ménage qui quitte un Compte lié, que ce soit à son initiative ou à celle du Titulaire de la carte maîtresse, perd tous les Points et Crédits SuperPlus qui ont été collectés sur le Compte lié, ceux-ci demeurant acquis au Compte lié, sans qu'aucun recours ne soit possible auprès de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Il récupère cependant son Compte en ligne et sa Carte SuperPlus individuelle, et peut continuer à les utiliser indépendamment du Compte lié quitté, et ce dans le profil choisi.

Les achats réalisés pris en compte pour l'avantage Nutri-Boost restent acquis au Compte lié (ou au Titulaire de la carte maîtresse s'il n'y a pas d'autres Membres du ménage), jusqu'à la date à laquelle le Membre du ménage quitte le Compte lié. Le Membre du ménage qui a quitté le Compte lié ne pourra pas prétendre à l'avantage Nutri-Boost avant d'avoir comptabilisé un mois d'achat sur son Compte en ligne redevenu individuel.

Lorsqu'un Membre du ménage quitte un Compte lié, il perd également l'accès à toutes les informations liées au Compte lié, telles que les informations du Nutri-profil, l'historique des achats (y compris les tickets de caisse) et des économies réalisées, etc.

Une même personne (c'est-à-dire un même Compte en ligne) ne peut être invitée et quitter (ou inversement) un Compte lié qu'une fois par mois au maximum.

Si deux personnes (c'est-à-dire qui ont chacune un Compte en ligne différent) qui ont joint leurs Comptes en ligne en un même Compte lié, dans lequel l'une des deux personnes est Titulaire de la carte maîtresse, quittent ce Compte lié, elles ne peuvent lier à nouveau leurs deux Comptes en ligne en un Compte lié, dans lequel l'une des deux personnes serait également Titulaire de la carte maîtresse, qu'au plus tôt six (6) mois après la date de fin de leur participation à leur précédent Compte lié.

Si le Titulaire de la carte maîtresse clôture le Compte lié, tous les Bénéficiaires du Compte lié sont présumés quitter le Compte lié, avec les conséquences que cela implique telles que décrites au présent titre.

Conformément à l'article 4.6.2., en cas de décès du Titulaire de la Carte maîtresse, le Compte lié sera clôturé et tous les Points et les Crédits SuperPlus encore inscrits au Compte lié seront réputés non-octroyés, de sorte qu'ils ne pourront pas entrer dans la succession du défunt. Les autres avantages subiront le même sort que celui d'un Compte lié dont le Titulaire de la carte maîtresse procéderait à la clôture (voir ci-dessus).

#### 4.5.4. Réservations via le Site web Be ou l'App Be en cas de Compte lié

Chacun des Bénéficiaires d'un Compte lié peut soumettre des Réservations via le Site web Be ou l'App Be, via son identifiant individuel.

Les éventuels tickets de caisse digitaux, de même que les confirmations de la Réservation et informations sur le suivi de la Réservation, sont envoyés au seul Bénéficiaire du Compte qui a effectué la Réservation depuis son identifiant individuel.



## 4.6. Limitations d'utilisation de la Carte SuperPlus et des avantages qui y sont liés

### 4.6.1. Pas de cumul des offres particulières et d'autres promotions avec les avantages du Club SuperPlus

Les avantages du Club SuperPlus offrant une réduction sur le prix d'un produit ou de plusieurs produits ou un plus grand volume de produits ou une offre conjointe (il s'agit notamment des avantages suivants : 4.4.7 : Promo-Boost, 4.4.9 : Nutri-Boost, 4.4.8 : offres personnalisées, etc...) ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles, bons de réductions ou actions valables auprès des Etablissements ou pour des Transactions en ligne.

### 4.6.2. Caractère personnel de la Carte SuperPlus

La Carte SuperPlus et le Compte en ligne du Client sont strictement personnels. Le Client est seul responsable de son prêt ou du partage de son numéro ou de ses codes d'accès à son Compte en ligne.

La Crédits SuperPlus et les Points ne sont pas transférables ni remboursables, même pas en cas de fin de contrat avec Delhaize/Delhaize Luxembourg, pour quelque raison que ce soit.

En cas de décès du titulaire d'une Carte SuperPlus, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra clôturer purement et simplement le compte en ligne individuel correspondant, à la date où elle prend connaissance du décès, ou éventuellement à la date du décès (clôture rétroactive), sans préjudice du droit pour Delhaize/Delhaize Luxembourg de conserver les données concernant le compte conformément à la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize et la [Déclaration de Vie Privée](#) de Delhaize Luxembourg. Tous les Points et Crédits SuperPlus seront immédiatement annulés et réputés non-octroyés. La Carte SuperPlus sera désactivée et les avantages activés mais non encore reçus/utilisés seront également perdus.

### 4.6.3. Conséquences en cas d'usage abusif de la Carte SuperPlus

En cas d'usage abusif de la Carte SuperPlus, du Compte en ligne ou des avantages ou en cas de tout autre non-respect des présentes Conditions Générales, Delhaize/Delhaize Luxembourg peut retirer la Carte SuperPlus avec effet immédiat et/ou empêcher de continuer à l'utiliser. Dans ce cas, le Client ne peut introduire aucun recours vis-à-vis de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Les Points et Crédits SuperPlus déjà comptabilisés sont annulés immédiatement, de même que les avantages activés mais non-encore reçus/utilisés. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de réclamer une indemnisation pour les avantages utilisés abusivement.

Delhaize/Delhaize Luxembourg peut réclamer au Client concerné la restitution de la Carte SuperPlus matérielle ou en demander la destruction à confirmer par écrit à Delhaize/Delhaize Luxembourg.

## 4.7. Régime transitoire de l'ancien programme Carte-Plus vers le nouveau programme Club SuperPlus

### 4.7.1. Principe

Avant de lancer le présent programme de fidélité Club SuperPlus (« **Nouveau Programme** »), Delhaize/Delhaize Luxembourg proposait le programme de fidélité Carte-Plus (« **l'Ancien Programme** »). Delhaize/Delhaize Luxembourg a fait le choix de modifier son programme de fidélité, conformément aux conditions de l'Ancien programme.

Les conditions générales de l'Ancien programme demeurent applicables à l'Ancien programme, tandis que les présentes Conditions Générales sont applicables au Nouveau programme, ainsi qu'à la transition de l'Ancien programme vers le nouveau Programme et aux modalités de fin de l'Ancien programme.

### 4.7.2. Fin de l'Ancien programme



L'Ancien programme prendra fin le **31 décembre 2020**, sans préjudice du droit pour Delhaize/Delhaize Luxembourg de prolonger l'Ancien Programme, entièrement ou partiellement, à sa libre discrétion (« **Date de fin de l'Ancien programme** »).

A la date de fin de l'Ancien Programme, toutes les Cartes-Plus de l'Ancien Programme encore existantes seront désactivées par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Elles ne pourront plus donner lieu à aucun avantage de l'Ancien Programme et les points de fidélité qui n'auraient pas été transférés avant cette date depuis l'Ancienne carte vers un Compte en ligne dans le Nouveau programme seront définitivement perdus.

Modification du 31.12.2021 : **Prolongation du régime transitoire pour les cartes de l'Ancien programme jusqu'au 31 mars 2021** : Pour faciliter la transition des Clients qui n'auraient pas encore eu l'occasion d'opter pour le Nouveau programme depuis sa date de lancement, Delhaize/Delhaize Luxembourg prolonge l'Ancien programme jusqu'au **31 mars 2021**. Cette prolongation vaut uniquement pour les Clients qui disposent déjà et utilisent encore leur ancienne Carte-Plus et dans la mesure où ceux-ci n'ont pas encore créé un nouveau Compte en ligne. Pour ces Clients, la nouvelle Date de fin de l'Ancien programme passe ainsi au **31 mars 2021**.

Toutefois, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra dès la fin février 2021 prendre des mesures anticipatives pour mettre fin plus progressivement aux Cartes-Plus de l'Ancien programme qui n'auraient pas encore été transférées vers un nouveau Compte en ligne. Ces mesures anticipatives seront annoncées aux clients concernés, par exemple lors de leur passage à la caisse du magasin ou par email ou autre moyen de communication.

Modification du 31.03.2021 : **Seconde prolongation du régime transitoire pour les cartes de l'Ancien programme jusqu'au 30 septembre 2021** : Pour faciliter la transition des Clients qui n'auraient pas encore eu l'occasion d'opter pour le Nouveau programme depuis sa date de lancement, et notamment pour les clients faisant leurs achats auprès des Etablissements luxembourgeois, Delhaize/Delhaize Luxembourg prolonge l'Ancien programme jusqu'au **30 septembre 2021**. Cette prolongation vaut uniquement pour les Clients qui disposent déjà et utilisent encore leur ancienne Carte-Plus et dans la mesure où ceux-ci n'ont pas encore créé un nouveau Compte en ligne. Pour ces Clients, la nouvelle Date de fin de l'Ancien programme passe ainsi au **30 septembre 2021**.

Toutefois, Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra dès la fin février 2021 prendre des mesures anticipatives pour mettre fin plus progressivement aux Cartes-Plus de l'Ancien programme qui n'auraient pas encore été transférées vers un nouveau Compte en ligne. Ces mesures anticipatives seront annoncées aux clients concernés, par exemple lors de leur passage à la caisse du magasin ou par email ou autre moyen de communication. Ces mesures ne devraient pas toucher les Etablissements luxembourgeois avant le mois d'août 2021.

#### 4.7.3. Transition de la Carte-Plus vers la Carte SuperPlus

Depuis le 28 septembre 2020, les Clients titulaires d'une Carte-Plus de l'Ancien Programme peuvent transférer les points de fidélité accumulés avec leur Carte-Plus dans l'Ancien programme vers leur Compte en ligne dans le Nouveau Programme, à condition de s'être au préalable créé un Compte en ligne valable dans le Nouveau Programme.

Au moment où le transfert des points de fidélité a été effectué depuis l'ancienne Carte vers le Compte en ligne du Nouveau Programme, les Cartes-Plus de l'Ancien programme concernées (ainsi que les portecclés éventuels) seront désactivées automatiquement par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Elles ne pourront plus donner lieu à l'octroi de points de fidélité ni à aucun avantage.

A dater du 28 septembre 2020, les avantages du Club SuperPlus pourront être obtenus conformément aux présentes Conditions Générales, uniquement pour les transactions effectuées auprès des





Etablissements situés en Belgique ainsi que pour les Transactions en ligne donnant lieu à un retrait dans un Etablissement situé en Belgique ou le cas échéant à une livraison en Belgique.

A dater du 27 avril 2021, les avantages du Club SuperPlus pourront être obtenus conformément aux présentes Conditions Générales, également pour les transactions effectuées auprès des Etablissements situés au Luxembourg. Dans l'intervalle, les Clients qui utilisent une Carte SuperPlus au Grand-Duché du Luxembourg, ne peuvent tout au plus que collecter des Points sur leur Compte en ligne, sans pouvoir prétendre aux autres avantages pour leurs transactions effectuées auprès des Etablissements luxembourgeois.

Jusqu'à la Date de fin de l'Ancien Programme, les Clients peuvent encore accumuler des Points sur leur Carte-Plus de l'Ancien programme, selon les conditions du Nouveau programme (notamment concernant les durées de validité, etc.).

Les bons de 5 euros remis aux Clients avant la Date de fin de l'Ancien Programme, encore en circulation après cette date, pourront être utilisés auprès des Etablissements jusqu'à leur date d'échéance, telle que reprise sur les bons en question.

## **4.8. Dispositions générales**

### **4.8.1. Modification des présentes Conditions Générales**

Delhaize/Delhaize Luxembourg est libre de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et ces modifications seront d'application dès la première communication via un médium quel qu'il soit (par ex. les Sites Web ou l'App). De telles modifications entreront en vigueur dès leur publication ou le cas échéant à la date indiquée dans ce médium.

Le Client a toujours le droit à tout moment de mettre fin à son Compte en ligne, ceci sans pouvoir faire valoir aucun autre droit à l'encontre de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

### **4.8.2. Exclusion d'autres conditions générales**

Les éventuelles conditions générales du Client ne peuvent en aucun cas s'appliquer à la relation entre le Client et Delhaize/Delhaize Luxembourg. En aucun cas, une acceptation tacite de ces conditions ne peut être opposée à Delhaize/Delhaize Luxembourg ni à leurs Etablissements.

### **4.8.3. Application subsidiaire de conditions spécifiques**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la relation entre le Client et Delhaize/Delhaize Luxembourg, à moins que le Client n'ait convenu par écrit avec Delhaize/Delhaize Luxembourg de conditions particulières divergentes. Les présentes Conditions Générales ne portent également aucune atteinte aux conditions plus spécifiques que Delhaize/Delhaize Luxembourg poserait, dont notamment la protection des données personnelles.

### **4.8.4. Limitation de responsabilité**

Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut être tenue responsable de quelconques dommages directs ou indirects en ce qui concerne l'installation ou les appareils du Client résultant de l'utilisation des Sites Web de l'App ou de la Carte SuperPlus. Delhaize/Delhaize Luxembourg décline toute responsabilité en cas d'interruption, même temporaire, des services liés à la Carte SuperPlus et aux avantages de celle-ci, que ce soit en ligne, dans un Etablissement, ou à tout autre endroit. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut être tenue responsable pour un quelconque dommage indirect ou consécutif ni pour un dommage qui n'était pas prévisible au moment de la demande ou de la remise de la Carte SuperPlus.

### **4.8.5. Protection des données personnelles**

Delhaize/Delhaize Luxembourg respecte, dans ses rapports avec le Client, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les lois nationales applicables à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel. Pour de plus amples informations en la matière, l'on peut se référer à la



Déclaration de Vie Privée du Club SuperPlus disponible sur les [Sites Web Be/l'App Be](#) (pour la Belgique) ainsi que sur le [Site Web Lux et l'App Lux](#) (pour le Luxembourg).

#### 4.8.6. Arrêt du programme de fidélité Club SuperPlus

Sans préjudice des autres dispositions des présentes Conditions Générales, Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit d'arrêter entièrement ou partiellement (cela signifie par exemple : quelques éléments ou vis-à-vis d'un groupe de personnes) le programme de fidélité SuperPlus, sans être tenue de motiver sa décision. En cas d'arrêt, Delhaize/Delhaize Luxembourg en informera le Client et donnera la possibilité durant un délai d'au moins un (1) mois d'échanger le solde de Points disponible et d'utiliser des Crédits SuperPlus conformément aux présentes Conditions Générales. Ce délai de préavis n'est toutefois pas requis pour les avantages déjà limités dans le temps au terme des présentes Conditions Générales.

#### 4.8.7. Absence de renonciation

Le fait pour Delhaize/Delhaize Luxembourg de ne pas faire respecter une quelconque disposition des présentes Conditions Générales ou de ne pas entreprendre une quelconque action à l'égard du Client en cas d'infraction (potentielle) d'une disposition, ne peut être interprété comme une quelconque renonciation d'action ou de droit par rapport à une telle disposition ou infraction, à moins que Delhaize/Delhaize Luxembourg ne le confirme par écrit. Ce fait ne pourra en aucun cas être interprété comme une quelconque renonciation d'action ou de droit par rapport à une quelconque future infraction.

#### 4.8.8. Preuve

Le Client accepte que les communications avec Delhaize/Delhaize Luxembourg et les fichiers électroniques enregistrés puissent servir de preuve et que les entretiens téléphoniques avec Delhaize/Delhaize Luxembourg puissent être enregistrés afin de servir de preuve de tout fait pertinent.

#### 4.8.9. Compétence et droit applicable

Seul le droit belge s'applique aux présentes Conditions Générales. Seuls les tribunaux belges sont compétents.

#### 4.8.10. Plaintes et Questions

En cas de questions ou de remarques, le **Service Client** peut être joint au numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9h à 20, à l'exception des jours fériés), par courriel ([serviceclients@delhaize.be](mailto:serviceclients@delhaize.be)) ou via le formulaire de contact en ligne, ou à l'adresse suivante:

Delhaize  
Service client  
Rue Osseghem, 53  
1080 Bruxelles

Delhaize met tout en œuvre pour réagir aussi rapidement que possible à une plainte, si possible dans les 72 heures, et cherche toujours à trouver une solution satisfaisante.

Delhaize est membre de l'association « Ombudsman du Commerce », Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse 8, 1160 Bruxelles, [info@ombudscom.be](mailto:info@ombudscom.be). En cas d'échec de la résolution d'un différend via le service client de Delhaize, le service de médiation de Comeos est habilité à intervenir. Pour plus de détails voir [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be).

#### 4.8.11. Changement d'adresse

En cas de changement d'adresse, le Client devra immédiatement adapter ses coordonnées enregistrées via les Sites Web et/ou l'App. En cas de problème, il en informera immédiatement le Service Client.