



Table des matières

Contents

1. Définitions	3
2.1. Conditions d'utilisation des Sites web et de l'App	6
2.2. Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel.....	6
2.3. Propriété intellectuelle.....	6
2.4. Droit applicable	7
2.5. Enregistrement/Compte en ligne.....	7
3.1. Application et acceptation	8
3.2. Compte en ligne	8
3.3. Réservation.....	8
3.4. Prix, frais de livraison et paiement	12
3.4.6. Collect.....	13
3.4.7. Delhaize Delivery	13
3.5. Droit de rétractation (uniquement dans le cadre des Réservations Delhaize Delivery)	15
3.6. Caution caisses pliables.....	16
3.7. Programme de parrainage	18
3.8. Responsabilité.....	19
3.9. Données à caractère personnel.....	20
3.10. Propriété et conformité des produits	20
3.11. Preuve	21
3.12. Plaintes et questions	21
3.13. Force majeure	21
3.14. Droit applicable et compétence.....	22
4. Conditions générales relatives à SuperPlus	22
4.1. Application des présentes Conditions générales de SuperPlus	22
4.2. Obtention et enregistrement 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 de la carte SuperPlus	25
4.5. Lier des Cartes SuperPlus ensemble	44
4.6. Limites d'utilisation de la Carte SuperPlus et avantages liés	47
4.7. Dispositions générales.....	47
5. SuperPlus Families : Formule d'abonnement (payant) offrant des avantages de fidélité supplémentaires	49
5.1. Principe	49
5.2. Souscription et paiement.....	50
5.3. Droit de rétractation	51
5.4. Durée, renouvellement, suspension et résiliation de l'Abonnement SuperPlus Families	52
5.5. Dispositions générales.....	54
6. « SuperPlus Delivery » : Formule d'abonnement aux services de livraison Delhaize.....	56



6	.1. Principes.....	56
6.2.	Souscription à l'Abonnement SuperPlus Delivery.....	59
6.3.	Droit de rétractation relatif au contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery.....	59
6.4.	Durée, suspension et fin du contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery.....	60
6.5.	Dispositions générales SuperPlus Delivery.....	61



1. Définitions

Les mots visés ci-dessous revêtiront les significations suivantes :

« **Formule d'abonnement SuperPlus Delivery** » ou « **Abonnement SuperPlus Delivery** » ou « **Plan tarifaire SuperPlus Delivery** »

» : la formule d'abonnement proposée par Delhaize pour le paiement du prix des livraisons du service Delhaize Delivery, et mieux décrite au point 6. du présent document.

« **Formule d'abonnement SuperPlus Families** » ou encore « **SuperPlus Families** » : la formule d'abonnement proposée par Delhaize pour la version payante du programme de fidélité SuperPlus, et mieux décrite au point 4. du présent document.

« **Conditions générales** » : l'ensemble des dispositions reprises dans le présent document, lequel reprend différentes conditions générales spécifiques aux services offerts par Delhaize/Delhaize Luxembourg, à savoir notamment :

- A. « **Conditions d'utilisation** » : l'ensemble des dispositions reprises au point 2 du présent document.
- B. « **Conditions générales Réservation** » : l'ensemble des dispositions reprises au point 3 du présent document, en ce compris les annexes auxquelles elles réfèrent.
- C. « **Conditions générales du programme de fidélité SuperPlus** » : l'ensemble des dispositions reprises aux points 4, 5 et 6 du présent document.
- D. « **Conditions générales SuperPlus Families** » : l'ensemble des dispositions reprises au point 5 du présent document, en ce compris les annexes auxquelles elles réfèrent.
- E. « **Conditions générales SuperPlus Delivery** » : l'ensemble des dispositions reprises au point 6 du présent document, en ce compris les annexes auxquelles elles réfèrent.

« **App** » : Il existe deux App disponibles pour les Clients, l'une qui concerne les Établissements situés sur le territoire belge, dénommée My Delhaize (« **App Be** »), l'autre qui concerne les Établissements 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, aux publicités, à 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, aux publicités et à SuperPlus.

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

« **SuperPlus** » est le programme de fidélité de Delhaize, dont les détails sont expliqués aux points 4, 5 et 6 des présentes Conditions générales.

« **Membre SuperPlus** » ou « **Membres de SuperPlus** » : un Client titulaire d'une carte SuperPlus enregistrée ou non ou ayant créé un Compte en ligne valide devient automatiquement membre du programme de fidélité SuperPlus.

« **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 à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

« **Delhaize** » :

- Delhaize Le Lion / De Leeuw SA, ayant son siège statutaire à 1730 Asse, Brusselsesteenweg 347,



inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0402.206.045, e-mail : serviceclients@delhaize.be.

- Dans la mesure où il est fait référence à Delhaize aux points 4, 5 et 6 concernant le programme de fidélité SuperPlus, une référence à Delhaize inclut également une référence à la SA Points Plus Punten, filiale de Delhaize Le Lion/De Leeuw SA, dont le siège statutaire est situé à 1730 Asse, Brusselsesteenweg 347, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0459.349.042, tél. 02/412.22.11 (joignable du lundi au vendredi de 9 h à 17 h), Fax. 02/412.21.94, e-mail : serviceclients@delhaize.be.

« Delhaize Luxembourg »

Delhaize Luxembourg SA est une société de droit luxembourgeois, enregistrée sous le numéro B0097993, dont le siège social est situé à 19 route de Bastogne, Pommerloch, Luxembourg, filiale de Delhaize, exploitant de magasins Delhaize, personnellement ou via un réseau de franchises, au 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 (également appelé « Luxembourg »).

« **Utilisation finale** » : utilisation exclusivement destinée à la consommation ou à l'utilisation directe des produits conformément à leur destination.

« **Client** » : la personne physique ou morale qui visite le Site web, utilise l'App/le Kiosque, effectue une Réservation, détient une carte SuperPlus ou a créé un Compte en ligne, quel que soit le lieu et quels que soient les moyens utilisés à cet effet. Dans la mesure où il est fait référence au « Client » à la section IV « Carte SuperPlus », celui-ci est réputé être majeur dans la mesure où il est fait référence à une personne physique ou morale. Dans la mesure où il est fait référence au « Client » à la section III, celui-ci est réputé être majeur ou agir avec l'autorisation d'un parent ou d'un tuteur, ou être une personne morale.

« **Kiosque** » : bornes électroniques disponibles dans la plupart des Établissements et destinées à permettre aux Clients de créer un nouveau profil SuperPlus, d'avoir accès aux informations de leur profil, et le cas échéant, de les modifier ou d'activer certains avantages SuperPlus ; les fonctionnalités des Kiosques peuvent cependant être moins étendues que celles du Site web Be ou de l'App.

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

« **Partenaire** » : entreprise liée contractuellement à Delhaize et qui peut octroyer des points, qui accepte de consentir des avantages au Client.

« **Points** » : les points que vous pouvez accumuler avec votre carte SuperPlus et qui peuvent donner droit aux avantages SuperPlus (voir point 4). Les points sont des avantages que Delhaize accorde gratuitement au Client. Ils ne peuvent pas être achetés par le Client. Ces avantages sont accordés unilatéralement et à la discrétion de Delhaize, qui est libre de modifier les conditions à tout moment. Ils ne représentent pas des euros, d'autres devises ou de la monnaie électronique. En acceptant ces conditions, le Client reconnaît qu'il n'est pas propriétaire des Points, que les Points ne constituent pas une créance du Client à l'égard de Delhaize ou des Partenaires et que le Client ne dispose à aucun moment et en aucun cas du droit d'en demander l'échange ou la conversion en euros ou en une autre devise ni leur transfert à un autre Client ou sur une autre carte SuperPlus.

« **Compte en ligne** » : l'espace-client personnel accessible en ligne, sur lequel le Client peut enregistrer son profil numérique qui lui permet de s'identifier auprès de Delhaize, tant pour les besoins de son inscription à SuperPlus que pour ses Réservations en ligne ou pour son Abonnement SuperPlus Delivery ; le Compte en



ligne reprend au minimum les données à caractère personnel du Client requises par Delhaize, telles qu'enregistrées via le Site web, l'App ou les Kiosques ou le Service Clients, ainsi que les informations disponibles pour le Client concernant ses avantages dans le cadre de SuperPlus.

« **Transaction en ligne** » : Achats réalisés par le biais d'une Réservation en ligne, que ce soit via COLLECT ou DELIVERY, peu importe qu'un paiement soit intervenu au moment de la Réservation ou non.

« **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'une utilisation finale, et par laquelle Delhaize s'efforce de collecter ces produits en vue de les mettre à la disposition du Client à la date et au créneau horaire 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 (« **Delhaize Delivery** »). Sauf indication contraire explicite, la Réservation fait toujours référence à une réservation effectuée via le Site web ou l'App. Le Client peut payer d'avance la Réservation en ligne via l'option Delhaize Delivery sur le Site web et l'App, ou peut la payer au moment de la livraison. L'option Collect ne prévoit la possibilité de payer la Réservation que lors de son retrait.

« **Carte SuperPlus** » : une carte numérique ou physique qui peut être demandée auprès d'un Établissement ou sur le Site web Be, ou via l'App ou le Kiosque, et qui permet au Client de bénéficier de certains avantages SuperPlus.

« **Établissement** » : espace de vente physique de Delhaize ou de Delhaize Luxembourg ou de ses magasins affiliés participants (AD Delhaize, Proxy, Shop & Go) en Belgique ou au Luxembourg où le contact avec le Client est possible.

« **Site web Be** » :

- Section II : www.delhaize.be et www.carplus.be y compris les pages de ce site qui concernent SuperPlus et www.superplus.be.
- Section III : www.delhaize.be et plus particulièrement les pages de ce site proposant la Réservation de produits.
- Section IV : www.delhaize.be/superplus, y compris les pages concernant SuperPlus, et www.superplus.be.

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

« **Site web Lux** » :

- Section II : www.delhaize.lu y compris les pages de ce site qui concernent SuperPlus.
- Section IV : www.delhaize.lu et plus particulièrement les pages de ce site qui concernent 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 web désignés par les dénominations « Site web Be » et « Site web Lux ».



2. 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 présentes Conditions d'utilisation sont d'application lors de chaque visite et utilisation des Sites Web et de l'App, en plus des conditions qui y sont mentionnées, telles que, mais sans s'y limiter, la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg. La visite et l'utilisation des Sites web se font aux risques de l'utilisateur. En accédant aux Sites web ou à l'App, l'utilisateur reconnaît être lié par les présentes Conditions d'utilisation.

2.1.2. Le Site web Be est géré par Delhaize et relève de sa responsabilité.

Les Sites web Lux sont gérés par Delhaize Lux 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 collaborateurs 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 faille 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'utilisation 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/Delhaize Luxembourg, son management et ses collaborateurs 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/Delhaize Luxembourg décline toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect qui surviendrait lors de l'utilisation de ces sites web.

2.2 Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel

Dans ses rapports avec ses Clients, Delhaize/Delhaize Luxembourg respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et les lois nationales applicables à la protection de la vie privée et au traitement de données à caractère personnel. Pour de plus amples informations à ce sujet, ainsi que pour des informations sur l'utilisation de Cookies, il est possible de se référer respectivement à la [Déclaration de confidentialité](#) applicable et à la [Politique en matière de cookies](#) de Delhaize, ainsi qu'à la [Déclaration de confidentialité](#) et à la [Politique en matière de cookies](#) de Delhaize Luxembourg, telles que reprises sur les Sites web et l'App le cas échéant.

2.3 Propriété intellectuelle

2.3.1. Le nom et le logo de Delhaize, 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 de l'App sont protégés par les droits d'auteur, de marques et autres droits de propriété intellectuelle. 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 de Delhaize, 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 Enregistrement/Compte en ligne

2.5.1. Avant de pouvoir effectuer une Réservation et/ou d'enregistrer une carte SuperPlus et/ou de souscrire à un Abonnement SuperPlus Delivery ou SuperPlus Families, le Client doit créer un Compte en ligne ou créer un compte via le Service Clients afin de permettre à Delhaize/Delhaize Luxembourg de l'identifier. Un Client qui dispose déjà d'une carte SuperPlus enregistrée peut effectuer directement des réservations en ligne en s'identifiant via son Compte en ligne ou en souscrivant à un Abonnement SuperPlus Delivery ou SuperPlus Families. Pour créer valablement un Compte en ligne ou enregistrer sa carte SuperPlus d'une autre manière, le Client doit remplir l'ensemble des champs obligatoires du formulaire d'enregistrement et accepter les présentes Conditions générales.

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

2.5.2. Une fois sa carte SuperPlus enregistrée, 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, lors de la création de son Compte en ligne, Delhaize peut demander au Client de confirmer ses données par e-mail et/ou SMS et/ou d'autres moyens de son choix.

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 à un Compte en ligne (et donc d'interdire l'accès aux Réservations en ligne ainsi qu'à certains avantages 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.



3. Conditions générales pour la Réservation de produits via le Site web Be ou l'App Be (« Conditions générales Réservation »)

3.1. Application et acceptation

3.1.1. La Réservation via le Site web Be/l'App Be, ainsi que la livraison s'ensuivant et les achats effectués auprès de Delhaize dans le cadre de la Réservation, sont soumis aux présentes Conditions générales Réservation (« Conditions générales Réservation »). Seules les Conditions générales Réservation 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 à Delhaize et (3) ont été expressément acceptées par écrit par Delhaize.

3.1.2. Tel que stipulé, certaines dispositions des présentes Conditions générales Réservation seront uniquement applicables aux Consommateurs.

3.1.3. Delhaize est libre de modifier à tout moment les présentes Conditions générales Réservation et ces conditions modifiées s'appliqueront dès leur publication sur le Site web Be/l'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 E-mail de confirmation de la Réservation, 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, pour autant que le Client ait communiqué une adresse e-mail valide et fonctionnelle.

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/l'App 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 ne sont possibles et valables que pour le territoire belge (dans les régions indiquées dans le tableau ci-dessous) et sont exclusivement destinées à une Utilisation finale.

La revente des produits réservés via le Site web Be/l'App Be est strictement interdite. Si Delhaize soupçonne que des produits sont achetés pour être revendus, elle se réserve tous les droits, y compris, mais sans s'y limiter, les droits visés aux articles 3.2.3. et 3.6.3. des présentes Conditions générales Réservation.

3.2. Compte en ligne

Lorsqu'il veut effectuer une Réservation, le Client doit s'identifier au préalable via son Compte en ligne (cf. article 2.5. susmentionné).

3.3. Réservation

(a) Procéder à une Réservation

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 de 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 SuperPlus sont automatiquement pris en considération, sauf s'il en est précisé autrement dans les Conditions générales SuperPlus (section 4) ou dans d'autres communications spécifiques à une action ou à un avantage. Les Conditions générales de SuperPlus (4) s'appliquent aux avantages accordés dans le cadre de SuperPlus. Par le fait de s'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 de SuperPlus et les accepter.

3.3.3. Après avoir placé un produit dans son panier de courses, le Client doit indiquer le mode de livraison choisi en sélectionnant soit Collect, soit Delhaize Delivery. Ce choix peut encore être indiqué ou adapté par la suite :

- Si **Collect** est choisi, un magasin 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 **Delhaize Delivery** est choisi, le Client doit au préalable indiquer son code postal afin de vérifier si le service est disponible dans sa commune. 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 par Delhaize) où les produits doivent être livrés doit également être communiquée par le Client.

Si le Client dispose de l'Abonnement SuperPlus Delivery ou SuperPlus Families, il doit également s'identifier comme tel, via son Compte en ligne, avant de faire sa Réservation, afin que sa livraison bénéficie des conditions de l'Abonnement SuperPlus Delivery ou SuperPlus Families.

Une Réservation via **Collect** requiert une valeur **d'au-moins 30 €**, après déduction des promotions (code promo), des réductions et autres. Une Réservation via **Delhaize Delivery** requiert une valeur **d'au-moins 60 €**, après déduction des promotions (code promo), des réductions et autres. Ces valeurs sont calculées sur base du prix de vente des produits réservés applicable au moment de la Réservation. Tous les autres coûts, tels que notamment, mais sans s'y limiter, les frais de livraison, les frais du call center, les frais pour les volumes importants de boissons (*liquid fee*), etc., ne sont pas pris en considération pour l'évaluation de la valeur de la Réservation.

Lorsqu'il est procédé à une Réservation via Delhaize Delivery, il doit être également tenu compte que la Réservation peut seulement être livrée en Belgique, dans les communes où le service **Delhaize 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 proposées dans les Établissements. Dans le cadre d'une Réservation, le Client ne peut pas prétendre aux offres qui sont valables exclusivement dans les Établissements.

3.3.5. Lors de la clôture de la Réservation, un aperçu de la Réservation sera donné avec mention du prix total estimé. Toutefois, le prix total final sera déterminé conformément aux articles 3.4.1. et suivants. Pour procéder à la Réservation, le Client doit la confirmer formellement et les présentes Conditions générales s'appliqueront toujours. Celles-ci ont été acceptées par le Client lors de la création d'un Compte en ligne. 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 Delhaize Delivery (pas 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. Ensuite, une confirmation reprenant l'aperçu de celle-ci est envoyée par e-mail au Client (« E-mail 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 du retrait ou de la réception des produits par le Client, après qu'il a pu vérifier et accepter les produits (ou éventuellement les refuser).

(b) Modification ou annulation d'une Réservation

3.3.7. Les Réservations pour **Collect** peuvent être modifiées par le Client jusqu'à 10 h du matin la veille du jour sélectionné pour le retrait.

3.3.8. Les Réservations pour **Delhaize 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
	7 h 00 - 14 h 00	14 h 00 - 21 h 00	7 h 00 - 14 h 00	14 h 00 - 21 h 00	7 h 00 - 14 h 00	14 h 00 - 21 h 00	7 h 00 - 14 h 00	14 h 00 - 21 h 00	7 h 00 - 14 h 00	14 h 00 - 21 h 00	7 h 00 - 14 h 00	14 h 00 - 21 h 00	-
Dernier moment de modification possible	Samedi	Dimanche	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi
	7 h 00	21 h 00	12 h 00	21 h 00	12 h 00	21 h 00	12 h 00	21 h 00	12 h 00	21 h 00	12 h 00	21 h 00	00 h 10

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

3.3.9. Si le Client souhaite annuler une Réservation avant le retrait effectif ou la prise de livraison, Delhaize demande de le faire aussi rapidement que possible, et de préférence dans les délais indiqués aux articles

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 du 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 Réservation **Collect**, le Client doit présenter l'E-mail 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 auxquels il est fait référence à l'article 3.4 ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu.

3.3.13. À la réception de Réservations via **Delhaize 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 Réservation a été prépayée en ligne : le Client n'est en aucun cas tenu de procéder à l'achat des produits de la Réservation (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 la totalité ou une partie des produits réservés. Le cas échéant, le bon de livraison sera modifié et Delhaize déduira les produits retournés de la Réservation. 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 Réservation sans autre modification, le prix des produits livrés sera débité de sa carte de paiement et versé sur 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 3.4 ci-dessous).

Si la Réservation n'a pas été prépayée en ligne : Le Client n'est en aucun cas tenu de procéder à l'achat des produits de la Réservation. 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 la totalité ou une partie des produits réservés. Le contrat de vente entre Delhaize et le Client n'est dans ce cas conclu à l'adresse de livraison que lorsque le Client paie les produits concernés. Les frais de préparation auxquels il est fait référence à l'article 3.4 ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu.

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 Delhaize et doivent toujours être rapportées par le Client auprès d'un Établissement.

(d) Stocks disponibles

3.3.16 Pour toute Réservation, Delhaize s'efforcera de prévoir des stocks suffisants de chaque produit. Cependant, Delhaize ne peut pas garantir que tous les produits proposés à la Réservation seront toujours 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 **Delhaize 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 par Delhaize et ne comprennent pas, le cas échéant, les frais de préparation ou de livraison. Les prix qui seront payés par le Client lors du prépaiement, du retrait ou de la livraison sont ceux mentionnés sur le Site web Be ou l'App Be au moment de la confirmation de la Réservation par le Client.

Par exception à ce qui précède, 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 les produits dont le **poids est variable**, une estimation du prix est indiquée sur le Site web et l'App, sur la base du prix unitaire et en tenant compte d'une quantité estimée du produit. Le prix définitif est calculé au moment de la préparation de ces produits de la Réservation sur la 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 dans l'e-mail 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 retrait 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 un contrat 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 les informations 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 du retrait ou de la réception 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 du jour en vigueur 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, ils 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 promotions ou actions spéciales applicables auprès des Établissements, telles les actions-épargne ou les cartes-épargne, etc., ne sont valables pour des achats via Delhaize Delivery que si cela est expressément précisé dans les conditions de l'offre ou de l'action promotionnelle en question. Le Client ne peut pas bénéficier des réductions réservées au personnel pour ses achats effectués via Delhaize Delivery. Certaines offres, actions, promotions et/ou avantages SuperPlus ne pourront pas être obtenus par le Client lorsqu'il effectue une Réservation via le service Delhaize 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**

Dans le cadre du service Collect, aucun frais de préparation ne sera comptabilisé au Client en plus du montant dû pour l'achat des produits qu'il a choisis.

3.4.7. **Delhaize Delivery**

3.4.7.1 Frais de livraison sans Abonnement

Le montant total dû (comme déterminé aux articles 3.4.1. et suivants) est composé du prix de vente des produits, auquel s'ajoutent des frais spécifiques au service **Delhaize 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 ou frais de livraison	Jusqu'à 10,95 €	Les frais de préparation sont inclus dans ce montant. Une réduction de 4,50 € 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	10,00 €	Applicable uniquement lorsqu'une Réservation Delhaize Delivery est effectuée par téléphone. Cette somme n'est pas due en cas de modification ou d'annulation d'une Réservation par téléphone, ni pour les appels au Service Clients.
Liquid Fee	10,00 € à compter par tranche de 40 litres, au-delà de 40 litres.	Cette somme est due pour chaque achat effectué dans le cadre 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 20,00 € sera calculé).

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

À 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 :

Étage	Limite de livraison
-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 dans lesquelles les produits ont été réunis à la libre discrétion de Delhaize et transportés jusque chez le Client (caisse pliable, bac ou autre support) et/ou les éventuels contenants livrés par le fournisseur en vue de transporter 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.

3.4.7.2. Frais de livraison avec l'Abonnement SuperPlus Delivery

En cas d'application de l'Abonnement SuperPlus Delivery pour les services de livraison Delhaize Delivery, les mêmes frais que ceux prévus au point 3.4.7.1 précédent seront d'application, à l'exception des frais de livraison (Delivery Fee). Ces frais de livraison sont alors payés dans le cadre de la formule Abonnement SuperPlus Delivery (voir point 6 - Abonnement SuperPlus Delivery).

3.4.8. Frais de livraison avec l'Abonnement SuperPlus Families

Dans le cas d'un Abonnement SuperPlus Families, les mêmes tarifs que ceux mentionnés au point 3.4.7.1 précédent sont d'application, à l'exception d'une réduction de 30 % sur l'indemnité de livraison (Delivery Fee).

3.4.9. 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

3.4.10. Lorsqu'il effectue sa Réservation, le Client peut choisir entre deux options, à savoir :

- Réservation avec prépaiement par carte paiement (VISA, MASTERCARD ET MAESTRO) (uniquement possible pour le service Delhaize Delivery réservé via le Site web ou l'App) ;
- Réservation sans prépaiement, avec paiement uniquement à la livraison/lors du retrait

- **Réservation avec prépaiement**

3.4.11. La Réservation pour **Delhaize Delivery** via le Site web ou l'App peut être payée en appuyant sur le bouton « Réserver » et en sélectionnant « Paiement en ligne sécurisé » comme moyen de paiement. Le paiement est possible via les modes de paiement suivants :

- Avec les cartes de paiement Visa, Mastercard et Maestro ou les applications Bancontact Pay.

Le montant total des Réservations, augmenté des coûts applicables tels que mentionnés à l'article 3.4.7, sera majoré 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. Delhaize déduira le prix total effectif du montant réservé sur la carte de paiement au moment de la livraison des produits. 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.

- 3.4.10. Chaque paiement en ligne est effectué via une page de paiement sécurisé de l'opérateur ADYEN. Le Client sera transféré vers l'environnement de prépaiement 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 et les éco-chèques sont acceptés uniquement dans le cadre du 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 d'un délai de paiement, rend immédiatement exigible l'entièreté du solde dû, 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 **Delhaize 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 au plus tard lors du retrait des produits auprès de l'Établissement.

3.5. Droit de rétractation (uniquement dans le cadre des Réservations Delhaize Delivery)

3.5.1. Généralités

Le Consommateur a le droit de résilier le contrat conclu entre le Client et Delhaize dans un délai de 14 jours, sans avoir à justifier sa décision. 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 en complétant le [formulaire type de rétractation](#) disponible sur le Site web Be/l'App Be (voir également Annexe 1 : Formulaire type de rétractation) et en l'envoyant à Delhaize par courrier ou par e-mail, soit en envoyant une autre déclaration univoque à Delhaize en ce sens avant la fin du Délai de rétractation susmentionné. 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 déballera 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 au contrat, 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 a été informée de la décision du Consommateur de renoncer au contrat. Delhaize rembourse le Consommateur par le même moyen de paiement que celui par lequel le Consommateur a effectué la transaction originale, à moins que le Consommateur ait expressément consenti à l'utilisation d'un autre moyen de paiement pour le remboursement. Dans tous les cas, aucun coût ne pourra être imputé au Client 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 Client 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 au contrat (« 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 demande à Delhaize de venir rechercher les produits via le service **Delhaize 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 **Delhaize Delivery** donnant lieu à un achat, auquel cas aucun frais ne sera réclamé pour le retour.

Le Délai de retour est respecté par le Consommateur si celui-ci renvoie par la poste (le cachet de la poste faisant foi) ou fait reprendre les produits par le service **Delhaize Delivery** pendant que le Délai de retour court. Dans ce cadre, le Consommateur prend en charge tous les frais directs liés à ce retour.

Le Client est seulement responsable des pertes de valeur des produits qui seraient la conséquence 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 durée de conservation limitée (par exemple : les fleurs, les fruits et légumes, les viandes et poissons, les produits laitiers, les produits traiteur et boucherie, les produits de la boulangerie, les produits surgelés, etc.) ;
- La livraison de produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou 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'enregistrements audio ou vidéo ou de programmes informatiques scellés, qui ont été ouverts.

3.6. Caution caisses pliables

3.6.1. Généralités

Toutes les Réservations (tant les Réservations avec option Collect que celles avec option Delhaize Delivery) sont collectées et livrées autant que possible dans des caisses pliables. Le Client paie une caution de 5,95



euros par caisse pliable, basée sur une estimation du nombre de caisses pliables. Le Client récupère l'intégralité de la caution au moment de retourner les caisses pliables.

Si, après la préparation de la Réservation par Delhaize, il s'avère qu'il faut davantage de caisses pliables, le Client paiera ces caisses pliables supplémentaires lors de la livraison à domicile (pour Delhaize Delivery) ou dans un point de retrait (pour Collect). Dans le cas contraire, si moins de caisses pliables sont nécessaires après la préparation d'une Réservation par Delhaize, la caution de ces caisses pliables sera déduite du solde de la Réservation du Client.

Le Client pourra trouver des informations plus détaillées dans la [FAQ](#) et sur la [page web](#) concernant l'utilisation des caisses pliables.

3.6.2. Restitution des caisses pliables et remboursement de la caution

Le Client peut restituer les caisses pliables lors de la livraison suivante. Le Client peut également les restituer dans un point de retrait Collect.

Dès que le Client a rendu les caisses pliables en bon état, la caution est soit créditée sur la prochaine Réservation, soit remboursée sur le Compte en ligne du Client sous forme de Crédits SuperPlus si le Client n'a pas de Réservation en ligne en cours. Pour le remboursement sous la forme de Crédits SuperPlus, voir également le point 4.4.8 ci-dessous.

3.6.2.1 Réservations avec option Collect

Le Client peut restituer les caisses pliables vides au responsable d'un point de retrait Collect, avant de payer ses nouvelles courses.

La caution par caisse pliable sera d'abord remboursée sous forme de Crédits SuperPlus, qui seront ensuite déduits du solde d'une nouvelle Réservation lors du paiement de cette Réservation.

Si la caution pour le nombre de caisses pliables restituées est supérieure au montant à payer, le montant restant sera remboursé sous la forme de Crédits SuperPlus. Le Client pourra ensuite utiliser ces Crédits SuperPlus pour un prochain achat (tant pour les achats en ligne que pour les achats en magasin).

Le responsable d'un point de retrait Collect est toujours autorisé à refuser la reprise de caisses pliables, par exemple en cas de quantités trop importantes, de manque d'espace dans le point de retrait Collect disponible pour le responsable, en fonction des horaires d'ouverture du point de retrait Collect, etc.

3.6.2.2 Réservations avec option Delhaize Delivery

Le Client peut remettre les caisses pliables vides au livreur avant de recevoir une nouvelle livraison. La caution par caisse pliable sera automatiquement déduite de cette nouvelle livraison.

Si la caution pour le nombre de caisses pliables rendues est supérieure au montant à payer, Delhaize remboursera le montant restant sous forme de Crédits SuperPlus. Le Client pourra utiliser ces Crédits SuperPlus pour un prochain achat (tant pour les achats en ligne que pour les achats en magasin).

Le livreur est toujours autorisé à refuser la reprise de caisses pliables, par exemple en cas de quantités trop importantes, de manque d'espace dans le véhicule de livraison, etc.

3.6.2.3 Aucune Réservation en cours

Si le Client n'a pas de Réservation en cours, les caisses pliables peuvent être remises au responsable d'un point de retrait Collect. Delhaize remboursera alors la caution sous forme de Crédits SuperPlus. Le Client pourra utiliser ces Crédits SuperPlus pour un prochain achat (tant pour les achats en ligne que pour les



achats en magasin). Pour le remboursement sous la forme de Crédits SuperPlus, voir également le point 4.4.8 ci-dessous.

3.6.2.4 Remboursement de la caution en euros

Le Client a la possibilité de convertir les Crédits SuperPlus accordés en raison du retour de caisses pliables vides en paiement en euros sur son numéro de compte bancaire (IBAN). Cette conversion des Crédits SuperPlus en euros sera accordée uniquement à titre exceptionnel et exclusivement dans le cas où le Client choisit de ne plus passer de commande. Cette option ne sera disponible que dans des situations exceptionnelles, à la discrétion de Delhaize.

Seuls les crédits SuperPlus accordés en raison de la restitution de caisses pliables peuvent être échangés contre des euros. Lorsque le Client choisit un remboursement en euros, le Service Clients annulera d'abord les Crédits SuperPlus sur le compte du Client. Ensuite, le département de gestion des crédits veillera à ce que le montant équivalent en euros soit remboursé sur le compte bancaire du Client. Le Client sera dûment informé que le remboursement sera traité et effectué dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception complète des coordonnées bancaires nécessaires à cette transaction. Ce délai commence à courir dès que toutes les informations requises auront été fournies par le Client.

Cependant, il est de la responsabilité du Client de contacter le Service Clients de Delhaize dès que possible via le [formulaire de contact en ligne](#) ou par téléphone au 0800 95 713.

Les Crédits SuperPlus restent le moyen le plus rapide d'obtenir des réductions sur les prochains achats en ligne ou en magasin, et offrent une solution simple et pratique.

3.7. Programme de parrainage

3.7.1. Généralités

Les Clients de Delhaize ayant créé un Compte en ligne valide et ayant déjà effectué une Réservation en ligne (ci-après, « le Client Parrain ») peuvent retrouver un Code de parrainage sur le Site web Be et dans l'App Be. Ce code n'est pas visible sur le Site web Lux ni sur l'App Lux. Des informations plus détaillées peuvent être trouvées dans la [FAQ](#) et sur la [page web consacrée au programme de parrainage](#). Conditions d'utilisation du Code de parrainage

Le Code de parrainage est un code unique que le Client Parrain peut partager avec des amis, des membres de la famille ou toute autre personne, à condition qu'il s'agisse de Clients Delhaize ayant créé un Compte en ligne valide et n'ayant pas encore effectué de Réservation en ligne (ci-après, les « Nouveaux Clients en ligne »).

Le Client Parrain peut partager son Code de parrainage avec autant de Nouveaux Clients en ligne qu'il le souhaite, mais seuls 10 Nouveaux Clients en ligne pourront l'activer sur le Site web Be ou l'App Be. Le Code de parrainage est uniquement valable pour la première Réservation en ligne du Nouveau Client en ligne.

Les Codes de parrainage peuvent être partagés par le Client Parrain via les canaux de communication de son choix. Delhaize ne traite aucune donnée à caractère personnel des Nouveaux Clients en ligne lors de l'utilisation du Code de parrainage via l'App Be.

Le Code de parrainage est valable pendant deux (2) ans à compter de sa date d'émission au Client Parrain.

3.7.2. Réduction pour le Nouveau Client en ligne

Le Nouveau Client en ligne ayant reçu un Code de parrainage peut l'utiliser lors de sa première Réservation en ligne. Le Nouveau Client en ligne bénéficie alors d'une réduction de 10,00€ sur sa première Réservation en ligne à condition que le montant total de ses achats atteigne au moins 100,00€. Ce montant minimum de



100,00€ est calculé sur la base du montant total effectivement acheté, après déduction des autres réductions applicables, ainsi qu'à l'exclusion de tous les frais de livraison, des vidanges et des services, la caution pour les caisses pliables, ainsi qu'à l'exclusion de certains produits sur lesquels aucune promotion ne peut être appliquée (tels que les sacs poubelles et les autocollants communaux).

Le Code de parrainage reçu ne peut pas être combiné avec d'autres codes promotionnels.

3.7.3. Code de récompense pour le Client Parrain

Dès que (i) le Nouveau Client en ligne a récupéré sa Réserve en ligne dans un point de retrait Collect ou (ii) que celle-ci a été livrée au Nouveau Client en ligne via Delhaize Delivery, le Client Parrain reçoit à son tour un code de récompense (code promotionnel) de 10,00 € pour une Transaction en ligne de minimum 125,00 €. Ce montant minimum est calculé sur la base du montant total effectivement acheté, après déduction des autres réductions applicables, ainsi qu'à l'exclusion de tous les frais de livraison, des vidanges et des services, de la caution pour les caisses pliables, ainsi qu'à l'exclusion de certains produits sur lesquels aucune promotion ne peut être appliquée (tels que les sacs poubelles et les autocollants communaux). Un code de récompense ne peut pas être combiné avec d'autres codes promotionnels.

Le Client Parrain est informé par notification push ou par e-mail qu'un code de récompense est disponible sur son Compte en ligne. Ce code est lié au Compte en ligne du Client Parrain et ne peut être utilisé par aucun autre Compte en ligne.

Le code de récompense peut être utilisé par le Client Parrain pour des Transactions en ligne via le Site web Be et l'App Be. Un seul code de récompense peut être utilisé par Transaction en ligne.

Les codes de récompense expirent six (6) mois après leur obtention.

3.7.4. Dispositions complémentaires

Delhaize se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions du Programme de parrainage (par ex. modifier le seuil d'achat requis pour bénéficier de la réduction et du code de récompense, le montant ou le pourcentage de réduction, la durée de validité, etc.), sans être redevable d'aucune indemnité. Delhaize en informera les Clients concernés via les moyens de communication habituels dont elle dispose (p. ex. : communication sur le Site web Be, par e-mail, sms, réseaux sociaux, etc.).

Delhaize se réserve également le droit de refuser ou de désactiver l'octroi d'une réduction en cas d'abus du Programme de parrainage et ce, sans préavis.

3.8. Responsabilité

3.8.1. La collecte des produits réservés ainsi que la prestation des services proposés le cas échéant ne constituent qu'une obligation de moyens 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. Le cas échéant, et dans la mesure du possible, Delhaize contactera le Client pour permettre d'annuler ou de modifier partiellement ou totalement la Réserve avant le moment du retrait ou de la livraison. Delhaize ne peut être tenue responsable d'aucun 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 où la loi le permet, la responsabilité totale de Delhaize sera limitée au montant de la Réserve du Client.

3.8.2. Afin de pouvoir effectuer une Réserve, le Client doit être majeur ou avoir l'autorisation de son parent ou de son tuteur. Delhaize peut demander une preuve d'identité si le Client réserve de l'alcool. Le cas échéant, Delhaize ne vendra/délivra pas de boissons alcoolisées à des jeunes n'ayant pas atteint l'âge légal à cet égard. À cet égard, Delhaize décline toute responsabilité dans la mesure où le Client utiliserait des données d'identité erronées ou fausses (notamment, mais sans s'y limiter, des informations erronées concernant son âge).

3.8.3. Delhaize a toujours le droit de refuser ou d'annuler une Réserve 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 une Utilisation finale) et de proposer une autre quantité ou de fixer un nouveau créneau pour le retrait ou la livraison de la Réservation.

- 3.8.4. La présente clause ne porte pas atteinte aux éventuelles clauses d'exclusion de responsabilité spécifiques qui pourraient figurer ailleurs dans les Conditions générales.

3.9. Données à caractère personnel

Delhaize respecte le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que les lois nationales applicables en matière de protection de la vie privée et de traitement des données à caractère personnel à l'égard de ses clients. Pour de plus amples informations à ce sujet, veuillez vous référer à la [Déclaration de confidentialité](#) applicable de Delhaize et à la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg, telles que reprises sur les Sites web/ l'App.

3.10. Propriété et conformité des produits

- 3.10.1. Les produits restent la propriété de Delhaize jusqu'au paiement intégral du prix par le Client à la réception. Sauf disposition légale contraire, le risque est toujours transféré au client au moment de la réception des produits.
- 3.10.2. En ce qui concerne la conformité des produits :
- Delhaize s'efforce d'obtenir des données fiables de ses fournisseurs et de les publier sur le Site web Be/App Be. Toutefois, Delhaize ne peut garantir l'exactitude, l'exhaustivité et le caractère actuel de ces informations. Il peut y avoir des différences entre les données publiées sur le Site web Be/l'App Be et les données mentionnées sur les étiquettes des produits, principalement 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, les informations figurant sur les étiquettes des produits prévalent.
 - Delhaize garantit que les produits répondent aux attentes raisonnables de fiabilité et d'utilisabilité.
 - Delhaize garantit que, à la date de conclusion du contrat de vente, celles-ci sont conformes aux dispositions légales et/ou aux réglementations gouvernementales en vigueur.
- 3.10.3. Avant d'accepter les produits, le Client doit vérifier qu'ils ne présentent pas de défauts visibles et qu'ils sont conformes à ce qu'il a réservé sur le Site web Be/l'App Be. En particulier, le Client doit, avant la conclusion du contrat de vente 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, entre autres, 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 producteur via un outil propriété de GS1. Pour toute information complémentaire, voir <http://www.gs1belu.org>.
- 3.10.4. Si le Client constate une non-conformité ou un défaut visible, il doit immédiatement, et avant la conclusion du contrat de vente ou bien l'acceptation des produits, le signaler à Delhaize sous peine de déchéance de ce droit. Les paragraphes précédents ne font pas exception à ce qui suit :



- les droits prévus aux articles 1649bis et suivants de l'ancien Code civil ou aux dispositions qui les remplaceraient dans le nouveau Code civil, pour autant que le Client soit un Consommateur ;
- les droits prévus aux articles 1641 et suivants de l'ancien Code civil ou aux dispositions qui les remplaceraient dans le nouveau Code civil, pour autant que le Client ne soit pas un Consommateur ; toutefois, dans ce cas, Delhaize est toujours présumée, jusqu'à preuve du contraire, ne pas avoir eu connaissance du vice caché.

3.10.5. Delhaize met tout en œuvre pour que les produits qu'elle vend respectent les droits de propriété intellectuelle des fabricants. En cas de doute sur l'authenticité des produits, le Consommateur peut trouver plus d'informations et de conseils sur le site du Centre Européen des Consommateurs Belgique. En cas de suspicion de contrefaçon, le Consommateur peut toujours effectuer un signalement via le Point de contact mis en place par les autorités publiques belges.

3.11. 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.

3.12. Plaintes et questions

Le Service Clients peut être contacté au numéro gratuit 0800 95 713 (joignable du lundi au vendredi de 9 h à 21 h, le samedi de 8 h à 18 h et le dimanche de 8 h à 13 h), par e-mail (serviceclients@delhaize.be), via le [formulaire de contact en ligne](#) ou à l'adresse suivante :

Delhaize Service Clients
Brusselsesteenweg 347
1730 Asse

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

Delhaize est également membre de l'association BE COMMERCE. À ce titre, elle se soumet au code de conduite BE COMMERCE Trustmark.

3.13. Force majeure

Delhaize ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'inexécution, de l'exécution tardive ou de l'exécution partielle de ses obligations, dans la mesure où et pour autant que cela résulte de cas de force majeure, tels que, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les actes et les ordres des pouvoirs publics, les actes terroristes et les actes de guerre, l'indisponibilité des réseaux électroniques ou des services de télécommunication, les virus et les bugs, la défaillance d'un fournisseur ou d'un partenaire, les accidents, les pandémies, les maladies et les grèves, ainsi que tout autre événement qui n'est pas 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.



3.14. Droit applicable et compétence

Les présentes Conditions générales seront régies par et interprétées conformément à la législation belge, à l'exception de la Convention de Vienne relative à 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.

4. Conditions générales relatives à SuperPlus

4.1. Application des présentes Conditions générales de SuperPlus

Les présentes Conditions générales de SuperPlus s'appliquent à tous les aspects de la relation entre le Client et Delhaize concernant SuperPlus et les avantages octroyés aux Membres du programme de fidélité SuperPlus.

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

Le programme SuperPlus comprend deux options gratuites et deux formules d'abonnement :

- SuperPlus avec carte non enregistrée (gratuit)
- SuperPlus avec carte enregistrée (gratuit)
- SuperPlus Families (formule d'abonnement)
- SuperPlus Delivery (formule d'abonnement)

Les formules d'abonnement SuperPlus Families et SuperPlus Delivery impliquent l'utilisation d'une carte enregistrée.

4.2. Obtention et enregistrement de la carte SuperPlus

4.2.1. L'obtention de la Carte SuperPlus, ainsi que son activation et son utilisation, l'enregistrement auprès de SuperPlus, la création et l'utilisation du Compte en ligne, sont entièrement **gratuits** et sans le moindre coût pour le Client.

Le Client peut obtenir une carte SuperPlus non enregistrée en demandant une carte SuperPlus physique dans un Établissement.

L'octroi de certains avantages nécessite cependant l'enregistrement de la carte SuperPlus et l'acceptation de certains traitements de données à caractère personnel.

4.2.2.

Enregistrement SuperPlus

Toute personne physique majeure ou personne morale souhaitant enregistrer une carte SuperPlus peut le faire en s'enregistrant directement sur le Site web, via l'App ou via un Kiosque en se créant un Compte en ligne. Toute personne faisant partie du programme de fidélité SuperPlus peut bénéficier des avantages de SuperPlus dans les limites des dispositions des présentes Conditions Générales de SuperPlus. Si le Client rencontre des difficultés pour enregistrer une Carte SuperPlus via le Site web Be, l'App ou le Kiosque, il peut contacter le Service Clients qui l'aidera à finaliser son enregistrement.

Une même personne ne peut enregistrer qu'une seule Carte SuperPlus à la fois. Delhaize 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 e-mail ne peut être utilisée que pour un seul Compte en ligne.

4.2.3. Comment profiter du programme de fidélité SuperPlus ?

Pour bénéficier des avantages du programme de fidélité SuperPlus, le Client doit soit demander une Carte SuperPlus dans un Établissement, qu'il peut ensuite enregistrer ou non en créant un Compte en ligne (voir point 3.2 « Compte en ligne »), soit contacter le Service Clients. S'il a valablement créé son Compte en ligne ou enregistré sa Carte SuperPlus, 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 enregistrement.

Le Client qui enregistre une Carte SuperPlus peut indiquer dans quelle mesure il souhaite recevoir une communication commerciale de la part de Delhaize et de ses partenaires, par quels canaux il souhaite recevoir cette communication et s'il souhaite une expérience personnalisée. Le Client peut ensuite modifier à tout moment le traitement de certaines de ses données à caractère personnel ou préférences de communication via son Compte en ligne ou via un contact avec le Service Clients. Dans ce cas, Delhaize peut modifier les avantages accordés au Client sur cette base. Pour plus de détails sur le traitement des données et les préférences de communication, voir la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg.

Les avantages liés à chacune des autorisations de traitement des données et de communication commerciale sont énumérés et détaillés ci-dessous. Ces avantages ne sont toutefois applicables auprès des magasins affiliés (Delhaize-AD, Proxy, Shop & Go) que dans la mesure où ils participent au Programme SuperPlus et à l'avantage en question.

Lors de la création de son Compte en ligne, il peut être demandé au Client de confirmer ses données, via e-mail et/ou sms et/ou tout autre moyen choisi par Delhaize.

4.2.4 Vérification de l'identification

Le Client autorise Delhaize à le contacter à tout moment au moyen des coordonnées qu'il a fournies sur le Site web Be ou via l'App ou le Kiosque, afin de vérifier l'exactitude des données qu'il a fournies.

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 peut refuser, de manière unilatérale, sans en informer préalablement le Client et sans motiver sa décision, l'enregistrement de la Carte SuperPlus, par exemple en refusant la création d'un Compte en ligne et/ou en supprimant un Compte en ligne dans certaines circonstances. Pour ce qui concerne plus précisément les motifs justifiant ce refus ou cette exclusion de l'enregistrement de la Carte SuperPlus, Delhaize peut, outre le refus ou l'exclusion du Compte en ligne, exclure le Client de SuperPlus à tout moment dans les cas suivants :

- Toutes les données requises n'ont pas été correctement complétées par le Client lors de l'enregistrement ;
- Il existe des indices sérieux que les données transmises lors de l'enregistrement 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'enregistrement ;
- Le Client a eu/a un différend avec Delhaize ou une de ses sociétés liées ou encore un magasin affilié de Delhaize ;
- Le Client a déjà abusé/tenté d'abuser par le passé des avantages de SuperPlus ou d'un autre programme de fidélité (carte Plus ou autre) ;
- Le Client a déjà abusé par le passé du système de Réservation en ligne (p. ex. : offres promotionnelles).

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

En cas de refus de création du Compte en ligne ou de suppression de celui-ci ou d'exclusion de 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 ou via le Service Clients. Si la Carte SuperPlus a été enregistrée, cette nouvelle carte sera automatiquement liée à son Compte en ligne existant. 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 problèmes pour connecter son Compte en ligne existant à sa nouvelle Carte SuperPlus, il peut contacter le Service Clients. Il peut également demander au Service Clients de désactiver son ancienne Carte SuperPlus perdue.

Un client ne peut avoir qu'une seule carte active enregistrée à son nom.

Si le Client n'a plus accès à son Compte en ligne, il doit contacter le Service Clients, qui peut lui demander de prouver son identité pour déverrouiller et/ou fermer son Compte en ligne.

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

Les Points récoltés sur une Carte SuperPlus enregistrée 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 mentionné ci-dessus, les points recueillis sur une Carte SuperPlus qui n'a pas été enregistrée perdent leur validité six (6) mois après leur obtention.

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 4.4.8.).

Après la fin de la période de validité, les Points et les Crédits SuperPlus sont automatiquement supprimés, de manière définitive et irrévocable.

La Carte SuperPlus enregistrée est valable sans limitation de durée. Elle reste donc valable jusqu'à ce qu'une des parties y mette fin, dans le respect des présentes Conditions Générales de SuperPlus.

Toutefois, si la Carte n'est plus utilisée pendant au moins deux (2) ans, Delhaize se réserve le droit de



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 confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg.

4.4. Avantages de la carte SuperPlus

4.4.1. SuperPlus offre à ses membres différents avantages qui évoluent au fil du temps et qui varient en fonction des options choisies, comme l'enregistrement de la carte et la prise d'un abonnement payant SuperPlus Families ou d'un abonnement SuperPlus Delivery (voir ci-dessous la liste des avantages en fonction de l'option choisie).

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 ou via le Service Clients. Ce retrait ou ces modifications peuvent avoir pour effet de modifier les avantages auxquels le Client peut prétendre. Pour plus de détails sur le traitement des données à caractère personnel, voir la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg.

Vous trouverez ici la liste des avantages octroyés au sein de SuperPlus :

1. Carte SuperPlus non enregistrée

Un Client utilisant une Carte SuperPlus physique sans l'enregistrer bénéficie des avantages suivants :

- (1) la possibilité d'utiliser le Self-scan et les caisses Self Checkout dans les Établissements où cette technologie est disponible.
- (2) bénéficier de promotions nationales ;
- (3) collecter des Points lors de ses achats auprès d'un Établissement, sans toutefois pouvoir les échanger tant qu'il n'a pas enregistré la Carte SuperPlus en créant un Compte en ligne valide ou en contactant le Service Clients. Les Points ainsi accumulés via une Carte non enregistrée perdent leur validité six (6) mois après leur obtention et ce, de manière définitive et irrévocable.

2. Carte SuperPlus enregistrée

- (4) Les avantages suivants sont accordés aux Clients qui ont valablement enregistré leur Carte SuperPlus par la création d'un Compte en ligne ou via le Service clients : **la collecte de Points** lors d'achats auprès d'un Établissement ou via une Transaction en ligne,
- (5) **l'échange de ses Points** contre :
 - a. **des produits** parmi une sélection proposée par Delhaize ;
 - b. **des bons de valeur 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 Établissements ou via Collect. Ces bons de valeur sont attribués au Client exclusivement sous forme numérique (Crédits SuperPlus – voir plus loin), en échange d'un certain nombre de Points ;
- d. un bon à valoir numérique permettant d'être exempté de payer les frais de livraison en cas de réservation effectuée exclusivement via le service Delhaize Delivery de Delhaize (désigné ci-après « **Bon pour une livraison gratuite** ») ;
- e. l'engagement de Delhaize d'effectuer un versement d'un montant défini auprès d'une association caritative ou philanthropique précisée sur le Site web Be/l'App Be (« **Don** ») ;
- f. un Abonnement SuperPlus Families.

(6) le droit d'utiliser les **Crédits SuperPlus** :

- a. pour bénéficier des remboursements de produits rapportés auprès d'un Établissement ou attribués par le Service Clients,
- b. pour bénéficier des Bons de valeur obtenus via les Points (point (2).C. ci-dessus).
- c. pour bénéficier de la valeur des Vidanges rapportées (sur les appareils qui le permettent).

(7) la possibilité pour les Clients disposant d'un Compte en ligne de bénéficier chaque semaine de réductions complémentaires sur des articles sélectionnés par Delhaize/Delhaize Luxembourg (« **E-deals** »).

(8) la possibilité d'utiliser **le Self-scan et les caisses Self Checkout** dans les Établissements où cette technologie est disponible.

(9) La possibilité de consulter ses tickets de caisse via son Compte en ligne sur le Site web Be/l'App Be et de renoncer à des tickets papier au profit de tickets électroniques (« **Tickets numériques** » ou individuellement « **Ticket numérique** »).

(10) la possibilité d'épargner de manière numérique les timbres-épargne de certaines actions-épargne proposées par Delhaize/Delhaize Luxembourg (« **carte-épargne numérique** »).

(11) accéder à des informations sur la répartition de ses achats en fonction des différents 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 établissements situés sur le territoire luxembourgeois.

(12) accéder à des **statistiques sur les économies (« Savings Counter »)** sur ses achats dans le Compte en ligne, notamment grâce à son adhésion à SuperPlus. 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.

(13) accéder aux services Delivery aux conditions énoncées au titre 3.

(14) accéder gratuitement aux services Collect aux conditions énoncées au titre 3.

En plus des avantages susmentionnés, le Client peut bénéficier des avantages supplémentaires



suivants dans la mesure où il consent à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de profilage et à la réception d'offres personnalisées.

- (1) Le droit de bénéficier d'une réduction de 10 % sur les produits de la catégorie Fruits & Légumes avec un Nutri-Score A ou B (« **Nutri-Boost** »). Cet avantage Nutri-Boost n'est pas visible sur l'App Lux.
- (2) Le droit de bénéficier d'une réduction de 10 % sur les produits de la gamme Plant-Based de Delhaize (« **réduction Plant-Based** »). Cet avantage n'est pas visible sur l'App Lux.
- (3) Le droit de bénéficier de certaines **offres personnalisées**, comme les **E-deals** personnalisés.

En plus des avantages susmentionnés, le Client peut également bénéficier d'offres promotionnelles de Delhaize et/ou des Partenaires de Delhaize/Delhaize Luxembourg sur les canaux de Delhaize et/ou de tiers, pour autant que le Client ait donné son accord.

3. Abonnement SuperPlus Families

Un Client qui a souscrit un Abonnement SuperPlus Families (voir conditions au titre 5) bénéficie, en plus des avantages mentionnés ci-dessus pour les détenteurs d'une carte SuperPlus enregistrée, des avantages suivants pour la durée de l'abonnement :

- (1) Nutri-Boost : 10 % de réduction sur **tous les produits avec un Nutri-Score A ou B**.
- (2) **Avantage volume sur les produits Delhaize** : 10 % de réduction à l'achat de minimum 3 produits identiques de la marque propre Delhaize (les multipacks et les variantes individuelles ne comptent que si le code EAN est identique), à l'exception des articles à poids variable et des alcools.
- (3) Delhaize Delivery - réduction sur les frais de livraison : **30 % de réduction sur le Delivery Fee** (frais de livraison), à l'exclusion du *liquid handling fee* (frais pour les volumes importants de liquides), des éventuels suppléments en fonction du créneau choisi, des frais de sacs ou de consigne.
- (4) **Offres Partenaires** : réductions sur une large gamme d'activités de loisirs. Les activités proposées sont proposées sur une plateforme partenaire à la discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

4. Abonnement SuperPlus Delivery

Un Client qui a souscrit un Abonnement SuperPlus Delivery (voir conditions au titre 6) bénéficie, en plus des avantages mentionnés ci-dessus pour les détenteurs d'une Carte SuperPlus enregistrée, des avantages suivants pour la durée de l'abonnement :

- (1) Un **nombre illimité de livraisons** de Delhaize Delivery pendant les jours de livraison autorisés, **sans Delivery Fee**.
- (2) **Choix du moment de livraison souhaité**, dans les limites fixées au titre 6.
- (3) **Points SuperPlus supplémentaires** : pour chaque commande en ligne d'au moins 130 euros (après déduction des frais de service et autres frais, réductions et exclusions tels que définis au titre



6), le Client bénéficie d'un point SuperPlus supplémentaire par tranche de 2 euros du montant éligible du panier.

5.

De manière générale, 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 peuvent différer selon :

- qu'ils sont proposés par Delhaize dans des établissements en Belgique ou via le Site web Be ou l'App Be,

- qu'ils sont proposés par Delhaize Luxembourg auprès des Établissements 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 Établissements 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 Établissements situés au Luxembourg, auquel cas, il les activera via l'App Lux. Par exemple, les produits proposés en l'échange de Points peuvent être différents pour les Établissements 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 Établissement situé au Luxembourg. Le produit ne sera pas accordé s'il le passe auprès de caisses d'un Établissement 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, par les voies de communication habituelles (p. ex. : publicité) ou le cas échéant par e-mail lorsqu'elle le juge utile.

Les avantages sur un même article ne sont pas cumulables. Un seul avantage par article ou par frais est valable. À chaque fois, la réduction la plus élevée sera appliquée.

Pour plus de détails sur le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'octroi de ces avantages et sur les consentements qui y sont liés, veuillez consulter la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg.

4.4.2. Collecter des points

En présentant sa Carte SuperPlus physique ou numérique lors de ses achats ou en s'identifiant via son Compte en ligne lors de Transactions en ligne, le Client se voit octroyer des Points. La Carte SuperPlus est acceptée lors 1) d'achats dans des Établissements, 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 produits et services suivants : les produits de la marque 365, les produits pour la vente rapide (par exemple avec un sticker jaune), les sacs poubelle communaux et les autocollants communaux, les cigarettes et produits de tabac, le service photo, le traitement des déchets, les services et produits de télécommunication, les billets



d'entrée pour les parcs d'attractions, les cartes de recharge pour les services de télécommunication et/ou de téléchargement de musique, les bons cadeaux (Bongo ou autres), les bons cadeaux et produits de Bpost ou de la Loterie Nationale.

Le Client recevra 1 Point à chaque tranche d'achat de 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 Établissement 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 numériques 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.

Les Clients ayant un Abonnement SuperPlus Delivery actif peuvent bénéficier de points SuperPlus supplémentaires selon les conditions mentionnées au titre 6.

Seuls les Établissements et Delhaize/Delhaize Luxembourg peuvent attribuer 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 des avantages SuperPlus aux Clients. Seule Delhaize/Delhaize Luxembourg peut le faire.

Si le Client présente valablement sa Carte SuperPlus (physique ou numérique) 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 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 (physique ou numérique) 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 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 précédente où il n'a pas pu présenter sa Carte seront ajoutés sur son Compte en ligne. Il est interdit 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 du Client dans ce cas.



5.1.1. Échanger 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 Établissements 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 Établissements 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 divergence 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/Delhaize Luxembourg, ni les franchisés de Delhaize/Delhaize Luxembourg, ces derniers restent libres de fixer 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 Établissements.

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 peut prendre possession du produit échangé lors de sa prochaine visite dans un Établissement en le scannant à la caisse.

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

Une fois activés, les Points échangés restent valables quatorze (14) jours à compter de la date de leur 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 doit donc désactiver l'échange dans les quatorze (14) jours, sans quoi il perdra son avantage.

Ces échanges constituent des avantages attribués aux Membres 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 Échanger des Points contre des bons de valeur des Partenaires de Delhaize

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 a éventuellement négociées avec ses Partenaires. Le nombre de Points à échanger pour obtenir un bon de valeur auprès d'un Partenaire de Delhaize 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 de valeur qu'il souhaite, il ne peut pas en bénéficier pour faire des achats ni auprès de Delhaize, ni auprès des Établissements, ni auprès du Partenaire. En cas de divergence 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 veillera à rectifier la communication dans les meilleurs délais. Delhaize ne peut en aucun cas être tenue responsable 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. Seules les offres disponibles en ligne peuvent être activées, sous réserve d'éventuelles erreurs et dans la limite du nombre de bons de valeur négociés par Delhaize auprès du Partenaire.

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

La durée de validité du bon de valeur 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. Échanger des Points contre des bons de valeur Delhaize en euros

Une fois que le Client a accumulé (et n'a pas encore échangé) au moins cinq cents (500) Points, il peut échanger ces cinq cents (500) Points via son Compte en ligne contre un (1) bon de valeur de 5 euros de Delhaize (« **bon de valeur** »), qui lui est exclusivement attribué de manière numérique, 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 lors du prochain passage à la caisse d'un Établissement (y compris lors d'achats effectués via **Collect**) et également lors d'achats effectués via **Delhaize Delivery**, sauf en cas de prépaiement effectué en ligne. Toutefois, les Crédits SuperPlus pouvant donner lieu à une réduction sur le prix d'achat lors d'un achat effectué via **Delhaize Delivery** ne peuvent pas donner lieu à une réduction de plus de 40 € sur ce prix d'achat. 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 comme Crédits SuperPlus ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent liquide, ni être échangés contre des 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 la durée de validité des Crédits SuperPlus – art. 4.4.8.), les Crédits SuperPlus échus sont annulés purement et simplement, sans que le Client ne 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. Échanger des Points contre un « Bon pour une livraison gratuite » dans le cadre d'une Réservation



passée via Delhaize Delivery

Lorsqu'il a récolté au moins sept cents (700) Points (non encore échangés), le Client peut échanger ces sept cents (700) Points, via son Compte en ligne sur le Site web Be ou l'App Be, contre un (1) Bon pour une livraison gratuite. Les livraisons Delhaize Delivery n'étant pas disponibles au Luxembourg, cet avantage n'est pas proposé sur l'App Lux.

Le Bon pour une livraison gratuite est exclusivement numérique et permettra au Client qui l'a activé d'économiser les frais d'une livraison à l'occasion d'achat effectués via Delhaize Delivery. Le Bon pour une livraison gratuite ne porte que sur les frais de livraison (Delivery Fee) et non sur les autres frais liés à une Réservation tels que le *liquid fee* ou les frais pour le Call Center. Le Bon pour une livraison gratuite est valable pour tous les créneaux de livraison Delhaize Delivery disponibles sur le Site web Be/l'App Be. Il ne donne droit au Client à aucune priorité ni garantie de disponibilité sur un quelconque créneau horaire de livraison Delhaize Delivery.

Le nombre de Points à échanger contre un Bon pour une livraison gratuite peuvent être modifiés par Delhaize/Delhaize Luxembourg à sa libre discrétion, par exemple lors d'actions commerciales.

Les Bons pour une livraison gratuite ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent au comptant, ni ne peuvent être échangés en euros. Il ne s'agit pas d'une créance du Client contre Delhaize/Delhaize Luxembourg.

Chaque Bon pour une livraison gratuite a une durée de validité de trois (3) mois à dater de l'échange des Points contre le Bon concerné. Si le Bon pour une livraison gratuite n'est pas utilisé à l'échéance de ce délai, il sera automatiquement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un remboursement (même partiel) en euros, ni à une indemnisation, ni à des Crédits SuperPlus ou un autre bon à valoir ou des Points.

Seul un Bon pour une livraison gratuite peut être activé à la fois pour un même Compte en ligne ou Compte lié. Le Bon pour une livraison gratuite sera appliqué automatiquement lors de la prochaine Réservation donnant lieu à un achat pour le Compte en ligne ou le Compte lié concerné, sauf si celle-ci bénéficie déjà d'une autre réduction applicable sur les frais de livraison, auquel cas le Client pourra choisir d'utiliser son Bon pour une livraison gratuite ou non.

Après utilisation du Bon pour une livraison gratuite, le Client pourra à nouveau procéder à un échange de Points contre un Bon pour une autre livraison gratuite, s'il le souhaite.

Les Bons pour une livraison gratuite ne sont pas personnels mais valent pour le Compte lié pour lequel ils ont été activés. Ainsi, le premier Membre d'un Compte lié à effectuer une Réservation (donnant lieu ensuite à un achat) bénéficiera du Bon pour une livraison gratuite activé pour ce Compte, ceci sans égard quant à la personne qui l'aura effectivement activé pour le Compte lié. Tout Membre qui voudrait alors activer un nouveau Bon pour une livraison gratuite devra par conséquent attendre que la livraison de la Réservation déjà effectuée ait été acceptée et payée pour pouvoir ensuite activer un nouveau Bon pour une livraison gratuite.

Les Conditions Générales Réservation énoncés au titre 3 ci-dessus, visant notamment la Réservation et la livraison via Delhaize Delivery, demeurent entièrement applicables en cas d'échange de Points contre un Bon pour une livraison gratuite. Ainsi, notamment, l'échange ne garantit nullement que la Commune du Client soit desservie par les services Delhaize Delivery. Il revient au Client de vérifier avant d'échanger ses Points contre un Bon pour une livraison gratuite que le lieu de livraison qu'il souhaite utiliser est bien repris dans les Communes desservies par le service Delhaize Delivery.

Si la prochaine Réservation à laquelle doit s'appliquer le Bon pour une livraison gratuite ne devait pas donner lieu à un achat, le Bon demeurera valable jusqu'à son échéance normale. Si le Bon est déjà échu, il est irrémédiablement perdu.

Toute information qui serait donnée par Delhaize quant au montant des économies réalisées grâce aux Bons pour une livraison gratuite ne revêt qu'une valeur indicative et sous réserve d'erreur éventuelle. En aucun cas cette information ne peut donner lieu à quelque réclamation que ce soit de



la part du Client en matière de remboursement ou de dédommagement.

4.4.7. L'échange de Points pour un Don

Lorsqu'il dispose du nombre de Points suffisants, tel que précisé sur le Site web Be/l'App Be pour cet avantage, le Client peut échanger ces Points, via son Compte en ligne sur le Site web Be ou l'App Be, contre un engagement de Delhaize à verser un montant déterminé auprès d'une association caritative ou philanthropique (ci-après « l'Association » ou les « Associations »). Les Associations auxquelles un Don est possible sont exclusivement celles précisées sur le Site web Be/l'App Be au moment de la consultation du Site web Be ou de l'App Be.

Le nombre de Points à échanger contre un Don et le montant que Delhaize s'engage à verser à l'Association peuvent être modifiés par Delhaize à sa libre discrétion à tout moment sur le Site web Be/l'App Be mais n'est applicable que pour le futur, sans impact pour les échanges déjà effectués valablement (sauf en cas d'erreur). Delhaize peut à sa libre discrétion également augmenter les Dons d'une contribution personnelle.

Le Client est avisé et accepte que l'échange de ses Points contre l'engagement de Delhaize d'effectuer un Don à une Association ne pourra en aucun cas donner lieu à une attestation fiscale en faveur du Client. Ces échanges ne permettent par conséquent pas au Client de bénéficier d'un avantage fiscal, même si le calcul de la valeur que Delhaize s'engage à verser aux Associations atteint le montant donnant droit à des déductions fiscales pour ce type de dons individuels.

Les Dons, une fois activés, sont irréversibles. Ils 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.

Delhaize effectuera les versements aux Associations de manière périodique, afin de regrouper tous les Dons activés par les Clients sur une période donnée, convenue entre Delhaize et chacune des Associations concernées.

Pour ce qui est des dons que Delhaize s'est engagée à verser au nom du Client à des Associations enregistrées auprès de Trooper, Delhaize s'engage à reverser l'intégralité du montant à Trooper. Il revient à Trooper de verser les sommes aux Associations, conformément à ses propres conditions générales, ses accords avec les Associations et avec Delhaize. Ainsi, un montant forfaitaire unique est retenu par Trooper sur les premières sommes reçues par les Associations. Trooper prévoit également un minimum de montants requis pour effectuer les versements (voir conditions de Trooper sur www.trooper.be/fr/conditions-generales). Delhaize n'est pas responsable du non-respect de ces exigences par Trooper, notamment envers les Associations. Delhaize met en œuvre les efforts raisonnables pour tenir à jour sur le Site web Be et l'App Be la liste des Associations de Trooper. Si malgré ces efforts, Delhaize devait s'engager à faire un/des Don(s) à une Association qui n'est plus active ou qui n'est pas enregistrée auprès de Trooper, Trooper pourra le cas échéant effectuer le versement à une autre Association ayant un objectif similaire.

4.4.8. Échanger des Points contre un Abonnement SuperPlus Families

Lorsque le Client a accumulé au moins 1200 Points (non encore échangés), il peut échanger ces 1200 Points, via son Compte en ligne sur le Site web Be ou l'App Be ou via le Kiosque en Belgique, contre un Abonnement SuperPlus Families d'une durée d'un an.

Le nombre de points à échanger pour un Abonnement SuperPlus Families peut être modifié par Delhaize lorsque le prix d'un Abonnement SuperPlus Families change.

Si un Abonnement SuperPlus Families est acheté au moyen de points SuperPlus et qu'il est ensuite fait



usage d'un droit de rétractation (voir titre 5), le remboursement du montant restant sera effectué en Points SuperPlus.

Un seul Abonnement SuperPlus Families peut être activé pour le même Compte en ligne ou Compte lié. L'Abonnement SuperPlus Families prend effet immédiatement après l'échange des Points SuperPlus.

4.4.9. 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 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 sera déduit lors du passage en caisse suivant.

Les Crédits SuperPlus ont une durée de validité de **trois (3) mois** à compter de la date à laquelle ils ont été placés sur la Carte SuperPlus. Une fois cette date de validité passée, les Crédits SuperPlus échus seront supprimés automatiquement du Compte en ligne et seront définitivement et irrévocablement perdus.

Les Crédits SuperPlus ne peuvent en aucun cas donner lieu à un 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 Delhaize** (voir ci-dessus « Échanger des Points contre un bon de valeur »), il reçoit des Crédits SuperPlus jusqu'à un montant maximum déterminé. 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 choisit d'échanger ses Points contre un Abonnement SuperPlus Families et qu'il utilise ensuite la garantie de remboursement lorsque les avantages dont il a bénéficié étaient inférieurs au prix de l'abonnement.
- Lorsque le Client rapporte auprès d'un Établissement un produit acheté auprès d'un Établissement ou via des Transactions en ligne et que l'Établissement/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 Clients peut également proposer d'ajouter des Crédits SuperPlus à la Carte SuperPlus d'un Client lorsqu'il estime que c'est justifié ou à titre de geste commercial. Avec l'accord du Client concerné, les Crédits SuperPlus du Client sont ainsi enregistrés sur le Compte en ligne du Client.



- Lorsque le Client retourne des **Vidanges** auprès d'un appareil à Vidanges d'un Établissement 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 retournées en Crédits SuperPlus, le Client doit ouvrir son App et scanner avec son App le code QR qui apparaît sur l'appareil Vidanges avant de déposer ses Vidanges dans l'appareil. Une fois que le Client a terminé la restitution de ses Vidanges, il 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 à la caisse, de sorte que les Crédits SuperPlus accordés pour ses Vidanges soient déduits automatiquement du total de ses achats. Le Client peut toutefois choisir s'il préfère un ticket papier ou l'attribution de Crédits SuperPlus lors de chaque retour de Vidanges.

La valeur des Vidanges sera portée en Crédits SuperPlus sur la Carte SuperPlus du Client. Delhaize/Delhaize Luxembourg peut toutefois décider à sa discrétion d'augmenter le nombre de Crédits SuperPlus accordés en échange des Vidanges, par exemple en lien avec des actions commerciales ou environnementales.

En scannant le code QR proposé par l'appareil à Vidanges d'un Établissement, 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.

Les Crédits SuperPlus sont automatiquement déduits du montant des achats lors de la prochaine visite à la caisse d'un Établissement (y compris les achats via **Collect**) et également pour les achats via **Delhaize Delivery**, que le Client choisisse de payer à l'avance ou au moment de la livraison. Toutefois, pour des raisons techniques, les Crédits SuperPlus ne sont pas pris en compte en cas de paiement effectué postérieurement au moment de la livraison (ils sont alors simplement maintenus sur le Compte du Client). En outre, les Crédits SuperPlus pouvant donner lieu à une réduction sur le prix d'achat lors d'un achat effectué via Delhaize Delivery ne peuvent pas donner lieu à une réduction de plus de 40 € sur ce prix d'achat. Dans l'hypothèse où le Client opterait pour un prépaiement au moment de la réservation, le montant qui sera bloqué sur la carte du Client en l'attente de l'acceptation de la livraison correspondra au montant total sans tenir compte de l'éventuelle réduction possible résultant des Crédits SuperPlus (cf. art. 3.3.13) qui sera appliquée seulement si le paiement devient effectif.

4.4.10. Promotions SuperPlus

Les clients membres du programme de fidélité SuperPlus peuvent bénéficier de réductions ou de promotions en magasin ou en ligne qui leur sont exclusivement réservées (ci-après dénommée « promotion SuperPlus »). La promotion SuperPlus est automatiquement appliquée à la caisse dans les Établissements ou lors des Transactions en ligne, à condition que le Client remplisse les conditions pour en bénéficier.

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

4.4.11. Offres personnalisées ou non



Les clients disposant d'un Compte en ligne peuvent bénéficier d'offres spéciales temporaires. En fonction de leur consentement donné pour le profilage, ces offres seront ajustées sur la base de leur comportement d'achat. Ces offres sont attribuées à la discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

Il peut s'agir par exemple de **E-deals** : des offres promotionnelles proposées par Delhaize/Delhaize Luxembourg sur une sélection de produits, pouvant dépendre des achats effectués par le Client dans le passé. Les offres en cours sont exclusivement celles reprises sur le Site web Be/l'App Be. 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 Établissements situés en Belgique et les Transactions en ligne, ou sur l'App Lux pour les Établissements 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 e-mails 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 Be.

Pour bénéficier d'un E-deal, le Client doit 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, les E-deals ne seront plus valables. 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 bénéficier de l'E-deal.

Delhaize/Delhaize Luxembourg pourrait également à sa libre discrétion choisir d'envoyer au Client **par la Poste des offres personnalisées ou non**, par exemple des lettres ou des folders promotionnels édités ponctuellement par Delhaize/Delhaize Luxembourg (dénommés « Only forYou », ce nom pouvant changer). 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.

4.4.12. Nutri-Boost, y compris Delhaize Plant-Based (avantage limité dans le temps)

Nutri-Boost est un avantage temporaire proposé par Delhaize/Delhaize Luxembourg. Il est uniquement disponible pour les membres SuperPlus qui ont créé leur Compte en ligne et ont accepté de recevoir des offres personnalisées. Cet avantage prendra fin de plein droit à la date décidée à la libre discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg, moyennant information aux Membres de SuperPlus selon le(s) moyen(s) qu'elle jugera le(s) plus approprié(s) (par exemple, un e-mail aux Membres concernés ou une communication par les médias habituels ou un message sur le Site web/l'App, etc.). Dans la mesure du possible, Delhaize/Delhaize Luxembourg informera les membres SuperPlus de la date de fin de cet avantage au préalable.

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 mentionné sur le ticket de caisse).

Le Nutri-Boost est visible sur le Site web Be et l'App Be.

Dans le cadre de l'avantage Nutri-Boost, le Client reçoit une réduction de 10 % sur le prix d'achat des produits



frais dans la catégorie Fruits & Légumes affichant un Nutri-Score A ou B (comme mentionné dans les bases de données et systèmes de Delhaize/Delhaize Luxembourg). Les Clients avec un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery reçoivent une réduction de 10 % sur le prix d'achat de tous les produits affichant un Nutri-Score A ou B (comme mentionné dans les bases de données et systèmes de Delhaize/Delhaize Luxembourg).

Cette réduction Nutriboost comprend également une réduction de 10 % sur le prix d'achat des produits de la gamme Plant-Based de la marque propre Delhaize (comme mentionné dans les bases de données et systèmes Delhaize/Delhaize Luxembourg).

Sont exclus de la réduction Plant-Based : les produits végétaux de marques autres que la marque propre Delhaize et les produits qui ne portent pas le label Plant-Based Delhaize, même s'ils sont d'origine végétale, les produits vendus en promotion ou avec une réduction (cela comprend également les produits en vente rapide, les produits pour lesquels des bons de réduction sont proposés, les produits qui bénéficient d'une autre réduction sur la base du Nutri-Score des produits, les produits proposés en promotion en cas d'achat de plusieurs articles (p. ex. : 2+1 gratuit) et autres offres conjointes, etc.).

Les fleurs et les plantes. Les produits qui ne sont pas enregistrés dans la catégorie Fruits & Légumes dans les systèmes Delhaize/Delhaize Luxembourg, sont également exclus des produits qui bénéficient de l'avantage Nutri-Boost, à l'exception des Clients ayant un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery.

Sans préjudice de ce qui précède, la réduction n'est appliquée que sur les produits de la catégorie Fruits & Légumes présentant un Nutri-Score A ou B, pour les Clients avec un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery, sur les produits présentant un Nutri-Score A ou B comme mentionné dans les systèmes de Delhaize/Delhaize Luxembourg et à l'exclusion des produits vendus en promotion ou avec une réduction (en ce compris également les produits en vente rapide, les produits pour lesquels sont présentés des bons de réduction, les produits bénéficiant d'une autre réduction sur la base du Nutri-Score des produits, les produits proposés en promotions en cas d'achat de plusieurs articles (p. 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 Établissement, etc.).

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 physique ou numérique).

La réduction Nutri-Boost est calculée sur le montant total de tous les produits qui bénéficient du Nutri-Boost sur le même ticket de caisse, donc le montant de la réduction mentionné par produit sur le ticket de caisse n'est qu'indicatif et n'a aucune influence 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 peut à tout moment modifier les conditions de cet avantage (comme modifier le pourcentage de la réduction ou la durée de l'avantage) sans être redevable d'aucune indemnité. Elle en informera les Clients concernés via les moyens de communication habituels dont elle dispose (p. ex. : communication sur le Site web Be/l'App Be, par e-mail, 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. La réduction est plafonnée à 1.000,00€ (mille euros) par mois et par Compte en ligne / Compte lié.



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 mettre en œuvre les efforts raisonnables afin que ses systèmes (notamment ses systèmes caisses) soient en mesure de calculer correctement la réduction visée. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut cependant pas garantir l'exactitude du calcul de ces réductions. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut être tenue responsable de tout 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 Établissements dont elle n'est pas l'exploitant (franchisés).

4.4.13. Nutri-Profil

Via le Site web Be/l'App Be, les membres SuperPlus qui sont valablement enregistrés peuvent consulter la ventilation de leurs achats auprès des Établissements et via Collect selon les différentes catégories de Nutri-Score (A, B, C, D ou E) sur une période déterminée. Cet avantage n'est pas disponible pour les Transactions en ligne via Delhaize 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'Établissements situés au Luxembourg (le décompte de la réduction liée au Nutri-Boost est mentionné 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 Établissements situés au Luxembourg.

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 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.



4.4.14. Statistiques sur les économies avec la Carte SuperPlus

Via le Site web Be/l'App Be et l'App Lux, les Membres SuperPlus enregistrés valablement 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, dont ils bénéficient dans le cadre des programmes SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery 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 ou Delivery, 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 à 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.

4.4.15. Self-scan et Self Checkout

Des scanners portables et des caisses Self Checkout sont disponibles dans de nombreux Établissements. Pour utiliser un scanner portable, il vous suffit de scanner la Carte SuperPlus (physique ou numérique) dans une armoire à self-scanners. Ce scanner permet au Client de scanner lui-même ses achats durant ses courses et d'utiliser la caisse Self Checkout de l'Établissement à la fin de ses achats.

En utilisant le scanner portable et/ou la caisse Self Checkout, le Client accepte un contrôle à la caisse Self Checkout. Ces contrôles sont réalisés de manière aléatoire et/ou peuvent aussi être demandés par le collaborateur responsable de la caisse Self Checkout au moment du passage du Client. Si le contrôle révèle des produits non scannés, Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de prendre les mesures qu'elle jugera nécessaires (paiement supplémentaire, avertissement, interdiction provisoire ou définitive d'utiliser le Self-Scan ou la caisse Self Checkout, 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.

4.4.16. Tickets numériques

Les Membres du Club SuperPlus valablement enregistrés ont la possibilité de consulter leurs tickets de caisse via leur Compte en ligne sur le Site web Be. Delhaize/Delhaize Luxembourg mettra en œuvre les efforts raisonnables pour que ces tickets de caisse demeurent visibles pour les Membres du Club SuperPlus via le Site web Be pendant un (1) an à dater de leur émission. Delhaize/Delhaize Luxembourg n'est toutefois pas tenue de payer une quelconque indemnité si les tickets de caisse ne devaient pas être disponibles ou ne plus être lisibles dans ce délai.

Le Client reste seul responsable de la preuve d'achat, notamment en ce qui concerne les garanties qu'il souhaite éventuellement faire valoir. Il veille à conserver ses tickets papier ou numériques (« Tickets numériques ») à cette fin, le cas échéant. Les tickets de caisse qui se trouvent dans l'historique de l'App sont une reconstitution numérique et n'ont donc pas la même valeur probante que le ticket de caisse original ou un duplicata de ce dernier. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut pas garantir que les tickets de caisse de l'App soient toujours disponibles et/ou corrects.



Via le Site web Be ou l'App Be, le Client peut également renoncer à des tickets papier au profit de Tickets numériques. Lorsqu'il opte pour les Tickets numériques, le Client ne recevra plus de tickets papier auprès des Établissements qui permettent cette fonctionnalité et qui participent à cet avantage. Même s'il a opté pour les Tickets numériques, le Client peut toujours demander à recevoir un ticket papier, pour autant qu'il en fasse la demande expressément lors de son passage en caisse avant son paiement.

Tout Client qui opte pour les Tickets numériques s'engage à disposer d'un Smartphone lui permettant de consulter et présenter ses Tickets numériques à première demande de l'Établissement, par exemple à l'occasion d'un contrôle en magasin en cas de suspicion de vol ou pour permettre de vérifier le paiement lors de la sortie des zones de self-scan. La non-présentation du Ticket numérique pourra donner lieu au paiement d'une indemnité de 25 € pour les frais administratifs encourus par l'Établissement, sans préjudice d'autres indemnités éventuelles en faveur de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

Si le Client a renoncé aux tickets papier, le Ticket numérique constitue une preuve d'achat interne vis-à-vis de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Le Ticket numérique peut être consulté sur le Compte en ligne du Client via le Site web Be ou l'App Be. Delhaize s'engage à maintenir ces Tickets numériques accessibles via le Site web Be pendant une durée d'un an à dater de leur émission. Le Client veillera par conséquent à archiver par lui-même les Tickets numériques qui lui seraient nécessaires pour activer une garantie au-delà d'un an.

Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut garantir la valeur probante des Tickets numériques vis-à-vis des tiers, tels des fabricants ou des fournisseurs.

Le Client peut modifier son choix à tout moment via son Compte en ligne. Le changement du choix ne vaut que pour le futur. Delhaize/Delhaize Luxembourg veillera à appliquer le nouveau choix dans les meilleurs délais, sous réserve de problème technique ou de connexion au réseau.

Si les circonstances le justifient, l'Établissement peut décider unilatéralement de remettre un ticket de caisse sous format papier au Client, malgré son choix de recevoir un Ticket numérique (par exemple en cas de panne de réseau ou autres circonstances particulières).

Si le Ticket numérique stipule que le Client a droit à recevoir un cadeau et/ou des timbres et/ou autres éléments à collectionner, par exemple dans le cadre d'une action épargne, le Client devra demander à recevoir ces avantages immédiatement à la caisse, ou, le cas échéant, avant de quitter la zone de self-scan. Après avoir quitté la caisse ou la zone de self-scan, le Ticket numérique ne donne plus droit aux avantages qu'il stipule, sauf si l'Établissement en décide autrement au cas par cas.

4.4.17. Carte-épargne numérique

Cet avantage est uniquement disponible via l'App Be.

Delhaize/Delhaize Luxembourg organise régulièrement des actions-épargne pour ses clients. Il s'agit habituellement d'actions pendant lesquelles les clients peuvent épargner des timbres par tranche d'achat auprès de Delhaize. Lorsqu'ils ont obtenu un certain nombre de timbres-épargne, ils peuvent échanger leurs timbres-épargne contre des produits à des prix réduits ou des cadeaux, par exemple.

Les Membres du Club SuperPlus valablement enregistrés ont la possibilité d'opter pour une collecte numérique de ces timbres-épargne lorsque l'action-épargne est disponible sur l'App BE.

Pour épargner de manière numérique lors de ces actions-épargne, le Membre du Club SuperPlus doit au préalable activer cette option via l'App BE. Lorsqu'il a opté valablement pour les timbres numériques, tous les timbres auxquels il peut prétendre lors de ses achats et pour lesquels il s'est identifié avec sa Carte SuperPlus ou son Compte en ligne, sont automatiquement enregistrés sur son Compte en ligne. Il ne recevra plus de timbres papier, sauf circonstances exceptionnelles. S'il reçoit des timbres papier, il peut les échanger contre des timbres numériques en les remettant simplement la prochaine fois qu'il passe à une caisse d'un



Établissement participant à l'action-épargne.

Le Membre du Club SuperPlus peut à tout moment renoncer à collectionner numériquement ses timbres pour une action d'épargne, ceci exclusivement via l'App Be. S'il le fait, il perdra immédiatement et irrémédiablement tous les timbres-épargne numériques encore disponibles sur son Compte en ligne, sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Lorsque plusieurs Membres SuperPlus ont constitué un Compte lié, si l'un des Bénéficiaires du Compte lié opte pour l'épargne numérique pour une action d'épargne (voir plus loin le point 4.5.), tous les Bénéficiaires du Compte lié seront soumis à l'épargne numérique pour cette action d'épargne. Chacun des Bénéficiaires du Compte lié pourra consulter le solde de timbres-épargne sur la carte-épargne numérique du Compte lié et les timbres-épargne numériques auxquels il peut prétendre à l'occasion de ses achats seront collectés ensemble et réunis sur la carte-épargne numérique du Compte lié. Chacun des Bénéficiaires peut procéder à l'échange des cartes-épargne numériques qui auraient été remplies. L'échange effectué par un des Bénéficiaires est opposable à tous les autres Bénéficiaires et le nombre de timbres-épargne échangés sera automatiquement déduit sur le Compte lié. Si un des Bénéficiaires renonce à l'épargne numérique pour l'action-épargne en cours, la carte-épargne numérique en cours sera supprimée et tous les timbres-épargne numériques encore disponibles sur le Compte lié seront automatiquement perdus, sans qu'aucun des Bénéficiaires ne puisse prétendre à une quelconque indemnité. Ensuite, chacun des Bénéficiaires du Compte lié recevra à nouveau des timbres-épargne papier lors de ses achats ultérieurs.

Si un Membre du ménage d'un Compte lié quitte un Compte lié qui avait opté pour une carte-épargne numérique, ce Membre du ménage perd tout droit à réclamer les timbres-épargne collectés sur la carte-épargne numérique du Compte lié en question. Si un Compte lié est dissout, seul le Titulaire de la carte maîtresse bénéficiera encore de la carte-épargne numérique (voir aussi plus loin le point 4.5. sur les principes du compte lié), les autres Membres du ménage du Compte lié perdant tout droit sur la carte-épargne numérique du Compte lié.

Les timbres-épargne numériques peuvent également être transférés d'un Compte en ligne vers un autre Compte en ligne. Si le Compte en ligne bénéficiaire du transfert n'a pas opté pour la carte-épargne numérique, les timbres-épargne seront remis au Membre du Club SuperPlus bénéficiaire du transfert lors de son plus prochain passage aux caisses d'un établissement participant à l'action-épargne. Tout transfert validé est définitif. Le Client procède au transfert à ses risques et périls. Delhaize/Delhaize Luxembourg décline toute responsabilité en cas d'erreur dans le chef du Client lors du traitement ou de l'enregistrement des données du bénéficiaire du transfert ou en cas de problème informatique ou des systèmes qui empêcherait le transfert.

Lorsque l'action-épargne s'applique également aux achats effectués via une Réservation sur Delhaize.be, les timbres-épargne numériques ne sont accordés que si la Réservation a lieu pendant la période d'octroi des timbres-épargne. Les timbres-épargne numériques sont attribués au moment de réceptionner la Réservation (en magasin pour Collect ou à domicile pour Home Delivery) et uniquement si la Réservation donne lieu à un achat et à due concurrence de la valeur de l'achat.

À moins qu'il en soit expressément indiqué autrement dans les conditions spécifiques de l'action-épargne concernée, les produits pouvant être obtenus à prix réduit ou les cadeaux à recevoir dans le cadre de l'action-épargne sont uniquement disponibles auprès des Établissements participants (et pas via une Réservation Collect ou Home Delivery).

Pour bénéficier des produits ou des cadeaux de l'action-épargne, le Client doit activer l'échange de sa carte-épargne numérique via son App Be avant de se rendre dans un Établissement participant à l'action-épargne pour acheter son produit à prix réduit ou recevoir son cadeau lié à l'action-épargne. Si le Client n'a pas activé valablement l'échange avant de se rendre auprès d'un Établissement participant, le produit ou le cadeau pourra lui être facturé au prix normal.



4.4.18. Avantage volume sur les produits Delhaize

Le Client ayant un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery bénéficie d'une réduction de 10 % à l'achat de minimum 3 produits Delhaize identiques. Par produits Delhaize identiques, on entend des produits de la marque propre Delhaize avec un code EAN identique. Les multipacks et les articles individuels ne comptent que si l'EAN est identique.

Les articles à poids variable et les alcools sont exclus de l'avantage volume.

L'avantage volume n'est pas visible sur l'App Lux mais s'applique bien aux achats effectués auprès d'Établissements situés au Luxembourg (la réduction liée aux achats volume est mentionnée sur le ticket de caisse).

L'avantage volume est visible sur le Site web Be et l'App Be.

La réduction est calculée directement à la caisse et ne peut être obtenue que si le Client présente sa Carte SuperPlus lorsqu'il passe en caisse (carte physique ou numérique).

Delhaize/Delhaize Luxembourg peut à tout moment modifier les conditions de cet avantage (comme modifier le pourcentage de la réduction ou la durée de l'avantage) sans être redevable d'aucune indemnité. Elle en informe les Clients concernés via les moyens de communication habituels dont elle dispose (exemple : Site web, e-mail, sms, réseaux sociaux, etc.).

L'avantage volume ne peut être obtenu que dans la mesure où il 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 la revente ou dans le cadre d'activités professionnelles. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de réduire le montant de l'avantage volume en cas d'utilisation de la Carte SuperPlus pour des achats qu'elle estime raisonnablement dépasser ceux d'un ménage de six (6) personnes. La réduction est plafonnée à 1.000,00 € (mille euros) par mois et par Compte en ligne/Compte lié.

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

Delhaize/Delhaize Luxembourg s'engage à mettre en œuvre les efforts raisonnables afin que ses systèmes (notamment ses systèmes caisses) soient en mesure de calculer correctement la réduction visée. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut cependant pas garantir l'exactitude du calcul de ces réductions. Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect lié à d'éventuelles erreurs. Delhaize/Delhaize Luxembourg pourra le cas échéant refuser d'accorder la réduction 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 des problèmes émanant des systèmes des Établissements qu'elle n'exploite pas (franchisés).

4.4.19. Offres Partenaires

Le Client disposant d'un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery peut bénéficier d'offres temporaires de partenaires (Offres Partenaires) pour des activités familiales, telles que des réductions sur les tickets d'entrée pour les parcs d'attractions, qui sont proposées via une plateforme externe. Ces offres sont proposées à la discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg et peuvent différer selon le pays où elles sont offertes.

Les offres relatives aux Offres Partenaires sont toujours soumises aux conditions fixées par les partenaires concernés et seront mentionnées préalablement à l'achat sur la plateforme Delhaize Partner Deals. Les Conditions générales de la plateforme Delhaize Partner Deals et du fournisseur de l'activité Families



s'appliqueront toujours en plus des Conditions générales de Delhaize.

Les offres partenaires s'appliquent à un nombre limité de tickets par Client à la fois. Toute communication via e-mail ou autre relative aux activités Families ne peut être considérée comme une offre de la part de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Ces communications sont uniquement destinées à inviter le Client à consulter les offres sur la plateforme Delhaize Partner Deals.

Les offres partenaires sont valables, sous réserve des erreurs éventuelles de communication ou de problèmes techniques, jusqu'à leur date de fin précisée sur la plateforme partenaire. Passé cette date, elles deviennent nulles et non avenues.

Toutefois, Delhaize/Delhaize Luxembourg ne garantit pas l'envoi ou la réception d'un nombre minimum d'offres d'activités Families.

4.4.20. Conditions applicables à tous les avantages SuperPlus

Les dispositions reprises au point 4.4.19 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, le Client doit procéder à cette activation 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 certaines offres ne soient pas valables dans tous les Établissements. Lisez donc toujours attentivement le descriptif de l'offre en question ainsi que les mentions figurant 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.

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 (p. ex. : bug informatique, coupure du réseau internet, réparations urgentes...).

Delhaize/Delhaize Luxembourg ne peut non plus garantir la disponibilité permanente des systèmes permettant de profiter des avantages (p. ex. : les machines à vidanges, les self-scans, le Site web 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 (en particulier 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 de coupure du réseau internet, électrique ou autre, 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 être tenue responsable des problèmes émanant des systèmes des Établissements qu'elle n'exploite pas (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 communiquée sur les supports numériques. Lorsqu'une offre communiquée sur un support autre que numérique 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 tout moment à d'autres membres de son ménage de se joindre à sa Carte. Cette fonction permettant d'inviter un tiers à fusionner deux comptes SuperPlus n'est toutefois pas disponible sur l'App Lux mais uniquement via le Site web Be ou l'App Be.

Sous réserve de l'autorisation du titulaire invité de la carte SuperPlus, les différentes Cartes sont liées au même Compte en ligne 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 (le(s) « Bénéficiaire(s) ») du Compte lié via sa Carte SuperPlus. Les avantages sont octroyés aux mêmes conditions que celles reprises ci-dessus, mais calculés pour l'ensemble du Compte lié.

Certains avantages demeurent cependant intimement liés à l'individu et à sa Carte SuperPlus car ils dépendent du type et du mode de communication que le Client souhaite recevoir de la part de Delhaize/Delhaize Luxembourg. Ainsi, les informations auxquelles chaque Bénéficiaire d'un Compte lié peut avoir accès dépendent toujours des options de traitement des données qu'il a choisies et des types et moyens de communication qu'il a acceptés que Delhaize/Delhaize Luxembourg utilise pour le contacter.

S'il y a incompatibilité entre les avantages d'un des Bénéficiaires du Compte lié et ceux des autres Bénéficiaires du Compte lié, Delhaize/Delhaize Luxembourg ne pourra appliquer que les avantages les plus restreints au profit du Compte lié (et des autres Bénéficiaires de celui-ci). Toutefois, si l'un des Bénéficiaires du Compte lié a souscrit un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery, les avantages de l'Abonnement SuperPlus Families ou de l'Abonnement SuperPlus Delivery s'appliquent aux autres Bénéficiaires du Compte lié. Cependant, l'Abonnement ne peut être géré que par le Client qui l'a souscrit.



Tous les Bénéficiaires d'un Compte lié peuvent voir les données d'identification des autres Bénéficiaires du Compte lié (voir aussi la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) 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 de joindre leurs Cartes sur un Compte lié. Ceci ne peut toutefois se faire que via le Site web Be ou l'App Be.

La personne qui envoie l'invitation est considérée comme le « Titulaire de la carte maîtresse ». Celle qui accepte l'invitation est considérée comme un 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 de son ménage.

Le Titulaire de la carte maîtresse qui souhaite inviter un membre de son ménage saisit les coordonnées de la personne sur le Site web Be/l'App Be. Delhaize/Delhaize Luxembourg fournit alors au Titulaire de la carte maîtresse un lien à envoyer au membre de son ménage. Une fois ce lien reçu, le membre du ménage peut accéder à l'invitation et éventuellement l'accepter.

Si le Membre du ménage du Titulaire de la carte maîtresse n'a pas encore créé de Compte en ligne, il sera invité à le faire avant que les deux Comptes en ligne puissent être joints pour créer un Compte lié. Pendant le processus d'inscription, il lui est demandé de lier 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 en ligne, elle devra d'abord choisir, via son Compte en ligne, de quitter le Compte en ligne auquel elle appartient déjà avant d'accepter l'invitation à se joindre à un autre Compte en ligne.

Le Titulaire d'une carte maîtresse ne peut pas se joindre à un autre Compte lié.

Seul le Titulaire de la carte maîtresse peut inviter de nouvelles personnes à se joindre à 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) personnes différentes par année calendrier. Si ces quotas maximaux sont atteints, aucune invitation ne pourra plus être envoyée avant l'échéance de la période concernée, sans préjudice du droit pour Delhaize/Delhaize Luxembourg de prendre d'autres mesures qu'elle jugerait nécessaires.

Si le Titulaire de la carte maîtresse a contracté un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery, il ne sera pas possible de lier son Compte en ligne au Compte en ligne d'une autre personne qui a également souscrit l'un de ces Abonnements. Dans ce cas, l'un des titulaires d'un Compte en ligne devra préalablement résilier son Abonnement pour pouvoir lier les Comptes en ligne.

Les collaborateurs de Delhaize/Delhaize Luxembourg qui souhaitent rejoindre un Compte lié doivent lancer eux-mêmes les invitations en tant que Titulaires de la carte maîtresse. Ils ne peuvent accepter une invitation à devenir Membre d'un ménage que si le Titulaire de la carte maîtresse est lui-même un travailleur de Delhaize/Delhaize Luxembourg (de façon à ce que les avantages liés à l'employeur soient alignés). Si deux collaborateurs de Delhaize/Delhaize Luxembourg lient leurs Comptes en ligne, les plafonds des réductions octroyées au personnel de Delhaize/Delhaize Luxembourg sont alors cumulés sur le Compte lié.



des Bénéficiaires d'un Compte lié dont le Titulaire de la carte maîtresse est un collaborateur 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 de le quitter 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 paragraphe.

Chaque Membre du ménage qui quitte un Compte lié, que ce soit de sa propre initiative ou de 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. Toutefois, le Titulaire de la carte maîtresse récupère son Compte en ligne et sa carte SuperPlus individuelle et peut continuer à les utiliser dans le profil choisi, indépendamment du Compte lié qu'il a quitté.

Les Bons pour une livraison gratuite qui auraient éventuellement été activés pour le Compte lié demeurent également acquis au Titulaire de la carte maîtresse du Compte lié, sans que les Membres quittant le Compte lié puissent prétendre à une quelconque indemnisation.

Les achats 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.

Lorsqu'un Membre du ménage quitte un Compte lié et que l'un des Membres du ménage a souscrit un Abonnement SuperPlus Families ou SuperPlus Delivery, seule la personne au nom de laquelle cet Abonnement a été souscrit conservera les avantages de l'Abonnement.

Une même personne (c'est-à-dire un même Compte en ligne) ne peut être invitée et quitter 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, où l'une des deux personnes est Titulaire de la carte maîtresse, quittent ce Compte lié, elles ne peuvent joindre 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 paragraphe.

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 de fidélité 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 plus haut).

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 numériques, de même que les confirmations de la Réservation et informations sur le suivi de la Réservation, sont envoyés au seul Bénéficiaire du Compte lié qui a effectué la Réservation à l'aide de son identifiant individuel.

4.6. Limites d'utilisation de la Carte SuperPlus et avantages liés

4.6.1. Pas de cumul des offres spéciales et d'autres promotions avec les avantages SuperPlus.

Les avantages SuperPlus offrant une réduction sur le prix d'un ou de plusieurs produit(s) ou un plus grand volume de produits ou une offre conjointe (il s'agit en particulier des avantages suivants : 4.4.11 : Nutri-Boost, 4.4.12 : offres personnalisées, etc.) ne sont pas cumulables avec d'autres offres promotionnelles, bons de réductions ou actions valables auprès des Établissements 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 du partage de son numéro ou de son code d'accès à son Compte en ligne.

Les Crédits et Points SuperPlus ne sont ni 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 confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) 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 de tout autre non-respect des présentes Conditions générales, Delhaize/Delhaize Luxembourg peut annuler 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 l'usage abusif des avantages.

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

4.7. Dispositions générales

4.7.1. Modification des présentes Conditions générales de SuperPlus

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

Le Client a toujours le droit à tout moment de résilier son Compte en ligne, sans pouvoir faire valoir



aucun autre droit à l'encontre de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

4.7.2. 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 ses Établissements.

4.7.3. Sans préjudice des conditions spécifiques

Les présentes Conditions générales de SuperPlus s'appliquent à la relation entre le Client et Delhaize/Delhaize Luxembourg, à moins que le Client et Delhaize/Delhaize Luxembourg ne conviennent par écrit de conditions particulières qui y dérogent. Les présentes Conditions générales de SuperPlus sont sans préjudice des conditions plus spécifiques que Delhaize/Delhaize Luxembourg appliquerait en ce qui concerne, entre autres, mais sans s'y limiter, la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize et la [Déclaration de confidentialité](#) de Delhaize Luxembourg.

4.7.4. Limitation de responsabilité

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

4.7.5. Protection des données à caractère personnel

Dans ses rapports avec ses Clients, Delhaize/Delhaize Luxembourg respecte le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les lois nationales applicables à la protection de la vie privée et au traitement de données à caractère personnel. Pour de plus amples informations en la matière, l'on peut se référer à la [Déclaration de confidentialité](#) disponible sur le Site web Be/l'App Be (pour la Belgique) ainsi que sur le [Site web Lux et l'App Lux](#) (pour le Luxembourg).

4.7.6. Arrêt du programme

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

4.7.7. Absence de renonciation

Le fait que Delhaize/Delhaize Luxembourg ne fasse pas valoir une quelconque disposition des présentes Conditions générales de SuperPlus ou ne prenne aucune mesure à l'encontre du Client en cas de violation (potentielle) d'une disposition ne saurait être interprété comme une renonciation à une réclamation ou un droit concernant cette disposition ou violation, à moins que Delhaize/Delhaize Luxembourg ne le confirme par écrit. Ce fait ne pourra en aucun cas être interprété comme une quelconque renonciation de réclamation ou de droit par rapport à une quelconque future violation.



4.7.8. 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.

4.7.9. Compétence et droit applicable

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

4.7.10. Plaintes et questions

Toute question ou remarque peut être adressée au Service Clients via le numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, à l'exception des jours fériés), par e-mail (serviceclients@delhaize.be), via le formulaire de contact en ligne, ou à l'adresse suivante :

Delhaize Service Clients
Brusselsesteenweg 347 1730 Asse

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.

4.7.11. 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 Clients.

5. **SuperPlus Families : Formule d'abonnement (payant) offrant des avantages de fidélité supplémentaires**

5.1. Principe

5.1.1. L'Abonnement SuperPlus Families est une option payante du programme de fidélité SuperPlus, qui permet au Client de bénéficier - en plus des avantages du programme gratuit SuperPlus - de réductions et de services supplémentaires tels que décrits dans le présent chapitre.

5.1.2. Le contrat d'Abonnement SuperPlus Families est conclu entre le Client et Delhaize Le Lion/De Leeuw SA, Brusselsesteenweg 347, 1730 Asse, BCE 0402.206.045, tél. 02/412.22.11, e-mail : serviceclients@delhaize.be.

5.1.3. Les avantages SuperPlus Families s'appliquent à l'ensemble du ménage lié au Compte en ligne.

5.1.4. Couverture géographique (BE/LU)



L'Abonnement SuperPlus Families est disponible pour les Clients en Belgique et - dans la mesure où il est techniquement disponible - pour les Clients au Luxembourg qui s'inscrivent via l'App Be/le Site web Be. Certains avantages ne sont pas disponibles au Luxembourg (entre autres les avantages qui nécessitent un webshop LU). Delhaize peut élargir ou modifier cette couverture géographique.

5.1.5. Contenu de l'Abonnement SuperPlus Families et définition des avantages

Le Client ayant valablement souscrit l'Abonnement bénéficie, en plus des avantages de SuperPlus tels que décrits au point 4, et pour la durée de l'Abonnement, des avantages suivants, sans préjudice des éventuelles conditions/exclusions accompagnant l'offre mentionnées dans l'App/sur le Site web :

- (1) Nutri-Boost : 10 % de réduction sur **tous les produits avec un Nutri-Score A ou B.**
- (2) **Avantage volume produits Delhaize** : 10 % de réduction à l'achat de minimum 3 produits Delhaize identiques (les multipacks et les articles individuels ne comptent que si l'EAN est identique), à l'exception des articles à poids variable et de l'alcool.
- (3) Delhaize Delivery - réduction sur les frais de livraison : **30 % de réduction sur le Delivery Fee** (les frais de livraison), à l'exclusion des frais pour les volumes importants de liquides, des éventuels suppléments liés aux heures de pointe ou au créneau choisi, des suppléments pour les sacs et des consignes.
- (4) **Activités Families (Offres partenaires)** : réductions sur une large gamme d'activités de loisirs. Ces activités sont proposées sur une plateforme partenaire à la discrétion de Delhaize/Delhaize Luxembourg.

5.2. Souscription et paiement

- 5.2.1. L'inscription se fait via le Compte en ligne (voir 2.5), après identification et confirmation de l'éligibilité. La souscription à l'Abonnement SuperPlus Families exige donc que le Client se soit valablement enregistré sur le Site web Be ou l'App Be ou via un kiosque afin de se créer un Compte en ligne. Il devra ensuite se rendre sur la page de souscription à l'Abonnement SuperPlus Families (lien : <http://delhaize.be/fr/superplusfamilies>), remplir toutes les informations requises et confirmer que son adresse est bien valable pour le service SuperPlus Families.
- 5.2.2. Le prix de l'Abonnement SuperPlus Families est de 12 euros par an. Delhaize/Delhaize Luxembourg se réserve le droit de modifier le prix de l'Abonnement SuperPlus Families à sa discrétion et utilisera les canaux de communication qu'elle juge appropriés pour communiquer à temps toute augmentation de prix au Client.
- 5.2.3. Le paiement se fait entièrement à l'avance en ligne (visa, master card, maestro, QR code), via le kiosque (QR code) ou en échange de Points SuperPlus pour une durée de 12 mois. Après réception du paiement et validation, Delhaize envoie une confirmation par e-mail. L'Abonnement prend effet au moment de l'envoi de cette confirmation.
- 5.2.4. Si le Client a déjà contracté un Abonnement SuperPlus Delivery, il ne sera pas possible de souscrire un Abonnement SuperPlus Families.



5.3. Droit de rétractation

- 5.3.1. Le contrat d'Abonnement SuperPlus Families est assimilé à un contrat de service. Le Client, pour autant qu'il soit considéré comme un Consommateur, peut se rétracter de son contrat d'Abonnement SuperPlus Families, à sa libre discrétion et sans motif particulier, dans un délai de 14 jours à dater de la conclusion du contrat d'Abonnement SuperPlus Families.
- 5.3.2. Le Client peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire de rétractation mis à disposition par le SPF Économie (voir également Annexe 1 du présent document : Formulaire de rétractation), à compléter et à renvoyer par la poste ou par e-mail à Delhaize, ou en envoyant à Delhaize une déclaration non équivoque en ce sens, avant l'échéance du délai de 14 jours qui prend effet au moment de la réception de l'e-mail de confirmation de la souscription. Bien que la rétractation puisse aussi se faire oralement, il est conseillé de le faire par écrit, vu que la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation réside dans le chef du Consommateur.
- 5.3.3. Si, lors de son inscription, le Client demande expressément une activation immédiate dans les 14 jours, en cas de rétractation, une indemnité proportionnelle sera due pour le service déjà fourni. Delhaize peut déduire la valeur des avantages déjà perçus (comme les réductions Delivery Fee appliquées, Nutri-Boost/Plant-Based, les Offres Partenaires) du montant à rembourser. Les avantages déjà perçus sont visibles sur Delhaize.be ou dans l'application, dans la rubrique « Mes économies » ou dans le dashboard de la page SuperPlus Families, mais il est possible que pour des raisons de synchronisation, les avantages reçus sur le site web ou l'application ne correspondent pas entièrement aux avantages effectivement perçus. Dans ce cas, les avantages effectivement perçus seront déterminants.
- 5.3.4. Le remboursement est effectué dans les 14 jours suivant la rétractation valable ; Delhaize peut attendre de recevoir les informations nécessaires au calcul du remboursement/des retenues proportionnels.



5.4. Durée, renouvellement, suspension et résiliation de l'Abonnement SuperPlus Families

5.4.1. Contrat à durée déterminée

L'Abonnement SuperPlus Families a une durée fixe d'un an. À la fin de la période de validité, le Contrat prend automatiquement fin, sans aucune formalité, ou est automatiquement renouvelé, selon le choix du Client, auquel cas le Contrat est à durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par le Client.

En cas de renouvellement automatique, le mode de paiement initialement choisi sera appliqué et un prépaiement sera effectué pour la durée d'un an. Dans ce cas, le Client peut résilier l'Abonnement SuperPlus Families à tout moment, auquel cas la résiliation prendra effet le premier jour ouvrable suivant et le prix payé sera remboursé au prorata au Client.

Si le Client a souscrit un Abonnement SuperPlus Families et a opté pour le renouvellement automatique de cet Abonnement, mais qu'il n'a pas utilisé sa carte SuperPlus depuis plus d'un an, Delhaize mettra systématiquement fin au renouvellement automatique de l'Abonnement.

Si l'Abonnement SuperPlus Families prend automatiquement fin après la durée initiale d'un an, le Client peut souscrire librement un nouveau contrat aux nouvelles conditions tarifaires en vigueur pour l'Abonnement SuperPlus Families au moment de son inscription. Dans ce cas, un contrat à durée fixe d'un an est à nouveau conclu.

Les derniers achats ou réservations effectués par le Client pendant la durée de l'Abonnement SuperPlus Families ne peuvent bénéficier des réductions applicables au titre de cet abonnement que si l'achat ou la réservation a été effectué(e) avant l'expiration de l'abonnement. Le fait qu'une éventuelle livraison ou un enlèvement d'une réservation ait lieu après la fin de l'abonnement ne constitue pas un obstacle à cet égard.

5.4.2. Fin du Compte en ligne

Si le Client résilie son Compte en ligne ou si celui-ci est résilié, que ce soit de son plein gré ou en vertu des Conditions générales, l'Abonnement SuperPlus Families prendra automatiquement fin à la date de clôture du compte en ligne, sans que le Client puisse prétendre à un remboursement ou à une quelconque indemnisation.

En cas de mauvaise manipulation, le Client est invité à contacter le Service Clients de Delhaize.

5.4.3. Usage abusif

Si Delhaize constate un usage abusif de l'Abonnement SuperPlus Families par le Client ou via son Compte en ligne (par exemple, s'il a été piraté), Delhaize peut refuser tout nouvel achat et/ou toute nouvelle réservation effectués par le Client ou via son Compte en ligne, sans préavis ni indemnisation. Delhaize veillera toutefois à en informer le Client dans les plus brefs délais.

Par usage abusif, on vise notamment le cas où une ou plusieurs Réservations effectuées par le Client n'ont pas été réceptionnées au moment convenu, les cas où le Client utiliserait son abonnement au profit d'un tiers, mais aussi toute tentative de s'octroyer un avantage qui n'est manifestement pas dû ou toute tentative d'utilisation d'un avantage de manière démesurée par rapport à l'intention commerciale de Delhaize.



L'abonnement pourra également être suspendu sans préavis à l'initiative de Delhaize pour protéger ses intérêts légitimes. Par exemple, si Delhaize constate que les codes d'accès du Client ont manifestement été piratés et que le Client a perdu la maîtrise de son Compte en ligne, de son abonnement ou de sa boîte de réception. Delhaize et le Client veilleront à chercher ensemble une solution en bonne intelligence pour résoudre le problème et poursuivre le contrat d'Abonnement SuperPlus Families.

Si l'abus est imputable à un tiers et non au Client, le Client veillera à contacter le Service Clients de Delhaize afin d'expliquer la situation et, si possible, de trouver une solution en bonne intelligence.



5.5. Dispositions générales



5.5.1. Modification des présentes Conditions générales de SuperPlus Families

Delhaize se réserve le droit à tout moment de supprimer la présente offre d'Abonnement SuperPlus Families ou d'en modifier les conditions, par exemple les conditions tarifaires, sans autre préavis. Toute modification prend effet immédiat.

Toutefois, ces modifications ne seront pas applicables aux contrats d'Abonnement SuperPlus Families déjà valablement conclus avant la modification des conditions.

Pour les contrats d'Abonnement SuperPlus Families déjà en cours, Delhaize pourra adapter les présentes Conditions générales SuperPlus Families unilatéralement à condition qu'il s'agisse de modifications sans conséquences financières particulières pour le Client ou qu'il s'agisse de légères modifications au niveau de la forme. Ainsi, par exemple, seraient admises des modifications en matière de formalités ou de délais. Le changement sera applicable dès la publication des nouvelles Conditions générales de SuperPlus Families, par exemple sur le Site web Be ou l'App Be. Pour toute autre adaptation plus conséquente, Delhaize informera le Client du changement avec un préavis d'au moins un (1) mois en envoyant un e-mail à l'adresse enregistrée par le Client sur son Compte en ligne. Sans réaction de la part du Client dans ce délai de préavis, ce dernier sera réputé accepter les adaptations. Si le Client refuse les adaptations, il doit en informer Delhaize par écrit de manière non équivoque. Delhaize pourra alors choisir entre continuer à appliquer les anciennes conditions avant adaptation et mettre fin au contrat d'Abonnement en remboursant au Client le montant de son Abonnement au prorata de la durée restant à courir.

Par ailleurs, Delhaize peut à tout moment résilier l'Abonnement du Client moyennant remboursement du montant de son Abonnement au prorata de la durée restant à courir. Pour ce faire, Delhaize notifiera son intention au Client par écrit à l'adresse e-mail enregistrée par le Client sur son Compte en ligne. La fin du contrat prend effet trois (3) jours après que Delhaize a envoyé l'e-mail au Client ; le remboursement au Client doit alors se faire dans un délai raisonnable compte tenu de la situation.

5.5.2. 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. Une acceptation tacite de ces conditions ne peut en aucun cas être opposée à Delhaize.

5.5.3. Limitation de responsabilité

Delhaize décline toute responsabilité en cas de suspension temporaire des avantages liés à l'Abonnement SuperPlus Families et/ou de tout autre service lié à l'Abonnement SuperPlus Families. Toute interruption temporaire de ces services ne pourra en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité de la part de Delhaize. Toutefois, si l'interruption des services entraînant l'impossibilité de passer une Réservation via Delhaize Delivery ou de souscrire une offre d'activité Families dure plus de 15 jours consécutifs pendant la durée de l'Abonnement SuperPlus Families du Client, le Client sera en droit de demander une prolongation de la durée de son Abonnement SuperPlus Families à due concurrence de la durée d'interruption concernée.

Delhaize ne peut être tenue responsable de tout dommage indirect ou consécutif ou de tout dommage qui n'était pas prévisible ou lié aux services de sa plateforme partenaire dans le cadre des offres d'activités Families.

La responsabilité de Delhaize et l'indemnisation à charge de Delhaize sont limitées aux montants effectivement payés par le Client pour l'Abonnement en cours, sauf pour les cas de responsabilité auxquels il ne peut être dérogé en vertu de la loi.

5.5.4. Protection des données à caractère personnel

Dans ses rapports avec le Client, Delhaize respecte 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 plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité disponible sur les Sites web Be/l'App Be.



- 5.5.5. Absence de renonciation
Le fait pour Delhaize de ne pas faire respecter une quelconque disposition des présentes Conditions générales SuperPlus Families 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 renonciation d'action ou de droit par rapport à une telle disposition ou infraction, à moins que Delhaize ne le confirme par écrit. Ce fait ne pourra en aucun cas être interprété comme une quelconque renonciation de réclamation ou de droit par rapport à une quelconque future violation.
- 5.5.6. Preuve
Le Client accepte que les communications avec Delhaize et les fichiers électroniques enregistrés puissent servir de preuve et que les entretiens téléphoniques avec Delhaize soient enregistrés afin de servir de preuve de tout fait pertinent.
- 5.5.7. Compétence et droit applicable
Seul le droit belge s'applique aux présentes Conditions générales SuperPlus Families. Seuls les tribunaux belges sont compétents.
- 5.5.8. Plaintes et questions
Toute question ou remarque peut être adressée au Service Clients via le numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, à l'exception des jours fériés), par e-mail (serviceclients@delhaize.be), via le formulaire de contact en ligne, ou à l'adresse suivante :

Delhaize Service Clients
Brusselsesteenweg 347, 1730 Asse

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.

6. « SuperPlus Delivery » : Formule d'abonnement aux services de livraison Delhaize Delivery

Les dispositions reprises au point 6 comprennent les Conditions générales de SuperPlus Delivery.

6 .1. Principes

6.1.1. Delhaize propose une formule d'abonnement aux services de livraison Delhaize Delivery permettant au Client de bénéficier d'un nombre illimité de livraisons Delhaize Delivery pour un montant forfaitaire, conformément aux conditions reprises ci-dessous.

Le contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery est conclu entre le Client et Delhaize, à savoir la société **Delhaize Le Lion/De Leeuw SA**, ayant son siège social à 1730 Asse, Brusselsesteenweg 347, 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 17 h), fax 02/412.21.94, e-mail : serviceclients@delhaize.be.

Les Conditions générales de Réservation (voir point 3 du présent document) s'appliquent intégralement à toute Réservation effectuée sous le bénéfice de l'Abonnement SuperPlus Delivery.

L'Abonnement SuperPlus Delivery n'est applicable que pour des livraisons vers une zone délimitée, pouvant évoluer en fonction de l'élargissement de l'offre SuperPlus Delivery.

Afin de vérifier que l'Abonnement SuperPlus Delivery peut être valablement souscrit, Delhaize demande au Client d'introduire son code postal au moment de souscrire son Abonnement. Si ce code postal est en dehors de la zone dans laquelle l'Abonnement est applicable, l'inscription sera refusée/nulle. Les livraisons ne peuvent avoir lieu que dans la zone de ce code postal, telle que validée



par Delhaize. Tout changement nécessite une nouvelle validation de Delhaize.

6.1.2. Les formules d'Abonnement SuperPlus Delivery

Le Client peut choisir entre **les formules suivantes** :

Durée de l'abonnement	Jours de livraison autorisés	Prix total de l'abonnement (Payable en une fois à la souscription)	Coût mensuel de l'abonnement (à titre informatif)
3 mois	Du lundi au samedi inclus	36 €	12
12 mois	Du lundi au samedi inclus	120 €	10

Le Client qui a souscrit valablement l'une de ces formules d'Abonnement SuperPlus Delivery bénéficie, à dater de la prise de cours de son Abonnement, d'un **nombre illimité de livraisons Delhaize Delivery** pendant toute la durée de son Abonnement, mais exclusivement pendant les jours de livraison autorisés, tels que prévus dans sa formule d'abonnement.

Aucune livraison ne sera effectuée durant les jours fériés, sans que Delhaize n'ait à verser une quelconque indemnité.

Quelle que soit la formule choisie, chaque Réservation en vue d'une livraison sous le bénéfice de l'Abonnement SuperPlus Delivery doit atteindre le montant minimum d'achats requis selon les Conditions générales de Réservation (voir point 3.) pour pouvoir être valablement enregistrée.

Le prix forfaitaire de l'Abonnement SuperPlus Delivery ne couvre que les frais de livraison, à l'exclusion notamment du prix des produits, des autres services et des frais autres que le Delivery Fee (les frais de livraison) décrit au point 3.4.7.1.

Le Client n'a aucune obligation d'avoir recours à un nombre minimum de livraisons dans le cadre de son Abonnement. Toutefois, le Prix total de l'Abonnement demeurera définitivement acquis par Delhaize, quel que soit le nombre de livraisons dont le Client aura effectivement bénéficié et peu importe que ces livraisons aient été acceptées/réceptionnées ou non par le Client, sous réserve des cas d'usage abusif.

L'Abonnement SuperPlus Delivery est attaché au Client qui l'a souscrit et ne vaut que pour le nom et l'adresse de livraison qu'il aura validés au moment du processus de souscription. Le Client utilise l'Abonnement SuperPlus Delivery exclusivement pour son compte personnel et n'est pas autorisé à en faire bénéficier des tiers sauf avec les détenteurs d'un Compte lié. Toute livraison effectuée avec un autre Compte en ligne et/ou à un autre nom et/ou un autre code postal que ceux enregistrés par le Client lors de la souscription de son Abonnement SuperPlus Delivery pourra être facturée par Delhaize selon les tarifs en vigueur. Par exception à ce qui précède, le Client pourra changer le code postal lié à son Abonnement SuperPlus Delivery, à condition que le nouveau code postal soit toujours repris dans la zone couverte par l'Abonnement SuperPlus Delivery. Il enregistrera son nouveau code postal dans ses données d'inscription via son Compte en ligne. Le changement de code postal, pour autant qu'il soit dans la zone couverte par l'Abonnement SuperPlus Delivery, sera effectif dès que le Client aura effectué valablement la modification sur son compte Mon SuperPlus Delivery. Si le nouveau code postal est situé en dehors de la zone couverte par l'Abonnement SuperPlus Delivery, le Client ne pourra pas bénéficier de l'Abonnement jusqu'à ce qu'il introduise un code postal repris dans la zone couverte par l'Abonnement SuperPlus Delivery, tandis que les livraisons vers un code postal situé en dehors de la zone couverte par l'Abonnement SuperPlus Delivery seront facturées par Delhaize au tarif en vigueur. Voir aussi ci-dessous l'impact d'un changement de code postal sur le créneau réservé.

6.1.3. Créneau réservé



Les clients disposant d'un abonnement Delhaize SuperPlus Delivery peuvent définir ou modifier un créneau horaire préféré via leur compte en ligne. Ce créneau horaire est alors réservé et garanti chaque semaine pour le client. Le créneau reste disponible pour le client SuperPlus Delivery jusqu'à l'heure indiquée dans le tableau ci-dessous. La garantie de disponibilité dépend du jour de la semaine et du moment de livraison souhaités.

Moment de réservation du créneau	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	 VENDREDI	SAMEDI
MATIN	Confirmez votre commande avant vendredi 19 h	Confirmez votre commande avant dimanche 19 h	Confirmez votre commande avant lundi 19 h	Confirmez votre commande avant mardi 19 h	Confirmez votre commande avant mercredi 19 h	Confirmez votre commande avant jeudi 19 h
APRÈS-MIDI	Confirmez votre commande avant dimanche 14 h	Confirmez votre commande avant lundi 14 h	Confirmez votre commande avant mardi 14 h	Confirmez votre commande avant mercredi 14 h	Confirmez votre commande avant jeudi 14 h	Confirmez votre commande avant vendredi 14 h

Delhaize prévoit, pour chaque créneau de livraison, un nombre distinct et limité de places pour les clients disposant d'un abonnement Delhaize SuperPlus Delivery. La disponibilité d'un créneau préféré dépend toujours de cette capacité. La définition ou la modification d'un créneau préféré ne prend effet que lorsque le créneau souhaité est disponible dans la capacité prévue pour les abonnements Delhaize SuperPlus Delivery. Le créneau souhaité peut être disponible immédiatement ou ultérieurement si le nombre limite de clients SuperPlus Delivery sur ce créneau est atteint. Pour la même raison, les nouveaux clients souscrivant à un abonnement Delhaize SuperPlus Delivery peuvent sélectionner un des créneaux disponibles ou attendre temporairement afin que le créneau qu'ils souhaitent définir comme leur créneau horaire préféré devienne à nouveau disponible.

Bien que Delhaize s'efforce de réserver chaque semaine le créneau préféré des clients SuperPlus Delivery, celui-ci ne peut pas être garanti dans toutes les circonstances. Pour des raisons opérationnelles (telles qu'une affluence exceptionnelle, des contraintes logistiques ou un cas de force majeure), Delhaize se réserve le droit de modifier temporairement le créneau préféré, ou la capacité qui y est liée, ou de ne pas l'attribuer.

Si le créneau préféré n'est temporairement pas disponible, les clients peuvent continuer à utiliser n'importe quel autre créneau de livraison disponible, sans pouvoir prétendre à leur créneau réservé.

Si le client n'utilise pas son créneau horaire préféré avant l'heure limite définie dans les conditions, Delhaize n'est plus tenu de garantir la disponibilité sur ce créneau. Les clients SuperPlus Delivery sont libres d'utiliser ou non leur créneau horaire préféré. Ils bénéficient de la livraison gratuite sur leur créneau horaire préféré mais également sur tous les autres créneaux de livraison.

Lorsqu'un client SuperPlus Delivery modifie le code postal lié à son abonnement, comme décrit ci-dessus (voir le processus de validation du nouveau code postal), son créneau horaire préféré est automatiquement annulé. Il a toutefois la possibilité de choisir un nouveau créneau de préférence, identique ou différent en fonction de la disponibilité et de la zone géographique du nouveau code postal défini dans l'abonnement.



Pour chaque commande éligible, le Client bénéficie de Points SuperPlus supplémentaires, applicables dans le cadre du Club SuperPlus (voir supra point 4).

Pour être éligible et bénéficier de Points SuperPlus supplémentaires, le montant total du panier lors de la commande en ligne doit être d'au moins 130 euros après déduction (i) des frais de service et autres frais (p. ex. : vidanges), (ii) des remises appliquées grâce à d'autres promotions actives, (iii) des montants correspondant à des produits exclus des promotions ou offres de fidélité. Les Points SuperPlus supplémentaires sont octroyés sur la base du montant total éligible du panier.

Le Client reçoit 1 point SuperPlus supplémentaire par tranche de 2 € du montant total éligible du panier.

Certains produits peuvent être désignés comme « exclus des promotions » ou « exclus des offres fidélité ». Il s'agit de produits qui ne sont pas pris en compte dans le calcul du montant du panier pour l'offre des Points SuperPlus supplémentaires.

Une fois les Points SuperPlus supplémentaires crédités pour une commande, leur nombre est garanti, indépendamment des modifications éventuelles liées à des variations de prix ou à l'indisponibilité d'articles lors de la livraison. À moins qu'il ne modifie lui-même sa commande, le Client conserve ainsi l'intégralité des Points SuperPlus supplémentaires attachés à sa commande initiale.

Les Points SuperPlus supplémentaires attribués dans le cadre des Abonnements SuperPlus Delivery et SuperPlus Families sont soumis aux mêmes conditions d'utilisation que les Points SuperPlus standard (voir supra 4.4.2.). Ils sont valables pour toutes les options et tous les avantages prévus par le Club SuperPlus.

6.2. Souscription à l'Abonnement SuperPlus Delivery

Lorsqu'il veut souscrire un Abonnement SuperPlus Delivery, le Client doit au préalable s'identifier sur son Compte en ligne (cf. art. 2.5.). La souscription à l'Abonnement SuperPlus Delivery nécessite donc que le Client se soit enregistré valablement sur le Site web Be ou l'App Be afin de se créer un Compte en ligne.

Il doit ensuite se rendre sur la page de souscription à l'Abonnement SuperPlus Delivery (lien : <http://delhaize.be/fr/deliveryplus>), remplir toutes les informations requises, confirmer que son adresse est bien valable pour le service SuperPlus Delivery et opter pour la formule de son choix (voir point 6.1.2.).

Il doit ensuite procéder au **paiement intégral et en une fois** du Prix total pour la formule choisie. Le paiement doit être effectué exclusivement en ligne par carte bancaire (Maestro – MasterCard – Visa – Bancontact Pay).

Lorsque Delhaize réceptionne le paiement et a, le cas échéant, vérifié que tous les éléments du contrat sont bien réunis, elle envoie un e-mail de confirmation au Client. Le contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery prend cours entre les parties au moment où Delhaize envoie au Client l'e-mail de confirmation de la souscription à l'Abonnement SuperPlus Delivery (à ne pas confondre avec l'envoi de la facture). La durée du contrat est fonction de la formule choisie par le Client (trimestrielle ou annuelle).

6.3. Droit de rétractation relatif au contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery (uniquement pour les Consommateurs)

6.3.1. Le contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery est considéré comme un contrat de service. Le Client, pour autant qu'il soit considéré comme un Consommateur, peut se rétracter de son contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery, à sa libre discrétion et sans qu'il ait à se justifier, dans un **délai de 14 jours** à dater de la conclusion du contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery.



6.3.2. Le Client peut exercer son droit de rétractation au moyen du [formulaire de rétractation mis à disposition par le SPF Économie](#) (voir également Annexe 1 du présent document : Formulaire de rétractation), à compléter et à renvoyer par la poste ou par e-mail à Delhaize, ou en envoyant à Delhaize une déclaration non équivoque en ce sens, avant l'échéance du délai de 14 jours. Bien que la rétractation puisse aussi se faire oralement, il est conseillé de le faire par écrit, vu que la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation réside dans le chef du Consommateur.

6.3.3. Dans la mesure où le Client a valablement fait usage de son droit de rétractation, Delhaize lui remboursera le Prix total de l'Abonnement SuperPlus Delivery effectivement payé par le Client dans un délai de 14 jours. Si dans l'intervalle, le Client a effectué des Réservations livrées via le service Delhaize Delivery, les frais de livraisons pour ces livraisons intervenues n'étant plus couverts par le contrat d'Abonnement, le Client sera immédiatement redevable à Delhaize des frais de livraison au tarif en vigueur et conformément aux Conditions générales de Réservation (voir point 3). À la libre discrétion de Delhaize, les livraisons effectuées dans le cadre de l'Abonnement, qui a ensuite été résilié, peuvent être facturées par Delhaize au Client à un tarif forfaitaire de 9,99 euros par livraison. Delhaize pourra déduire le montant de ces frais de livraison du montant à rembourser au Client en raison de sa rétractation (compensation jusqu'à due concurrence).

6.4. Durée, suspension et fin du contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery

6.4.1. Contrat à durée déterminée

L'Abonnement SuperPlus Delivery a une **durée fixe** de trois mois ou d'un an, selon la formule choisie par le Client. À la fin de sa période de validité, il prend automatiquement fin, sans aucune formalité. Le Client peut toutefois librement souscrire un nouveau contrat, s'il le souhaite, aux nouvelles conditions tarifaires en vigueur pour l'Abonnement SuperPlus Delivery au moment de sa nouvelle souscription.

Les dernières livraisons qui seront réservées par le Client sous le bénéfice de l'Abonnement SuperPlus Delivery ne pourront avoir lieu qu'au plus tard pour une livraison prévue à la date du dernier jour de la période de l'Abonnement SuperPlus Delivery. Toute livraison effectuée après la fin de l'Abonnement pourra être facturée par Delhaize au Client selon les tarifs en vigueur ou au tarif forfaitaire de 9,99 euros par livraison.

6.4.2. Fin du Compte en ligne

Si le Client résilie son Compte en ligne, que ce soit de son plein gré ou en vertu des Conditions générales de SuperPlus ou des Conditions générales de Réservation mentionnées au point 3., l'Abonnement SuperPlus Delivery prendra automatiquement fin à la date de clôture du Compte en ligne, sans que le Client puisse prétendre à un remboursement ou à une quelconque indemnisation.

En cas d'erreur de manipulation, le Client est invité à contacter le service client de Delhaize.

6.4.3. Usage abusif

Si Delhaize constate un usage abusif du service de livraison Delhaize SuperPlus Delivery dans le chef du Client ou via son Compte en ligne (par exemple si celui-ci a été piraté), Delhaize pourra refuser toute nouvelle Réservation du Client ou de son Compte en ligne et/ou toute livraison au Client, sans préavis ni indemnité. Delhaize veillera toutefois dans la mesure du possible à en informer le Client au plus vite.

Par usage abusif, on vise notamment le cas où une ou plusieurs Réservations effectuées par le Client n'ont pas été réceptionnées au moment convenu, où le Client utiliserait son abonnement au profit d'un tiers, mais aussi toute tentative de s'octroyer un avantage qui n'est manifestement pas dû ou toute tentative d'utilisation d'un avantage de manière démesurée par rapport à l'intention commerciale de Delhaize.



L'abonnement pourra également être suspendu sans préavis à l'initiative de Delhaize pour protéger ses intérêts légitimes. Par exemple, si Delhaize constate que les codes d'accès du Client ont manifestement été piratés et que le Client a perdu la maîtrise de son Compte en ligne, de son abonnement ou de sa boîte de réception. Delhaize et le Client veilleront à chercher ensemble une solution en bonne intelligence pour résoudre le problème et poursuivre le contrat d'Abonnement SuperPlus Delivery.

Si l'usage abusif est imputable à un tiers et non au Client, le Client veillera à contacter le Service Clients de Delhaize afin d'expliquer la situation et, si possible, de trouver une solution en bonne intelligence.

6.5. Dispositions générales SuperPlus Delivery

6.5.1. Modification des présentes Conditions générales de SuperPlus Delivery

Delhaize se réserve le droit de supprimer à tout moment la présente offre d'Abonnement SuperPlus Delivery ou d'en modifier les conditions, par exemple les conditions tarifaires, sans autre préavis. Toute modification prend effet immédiat.

Toutefois, ces modifications ne seront pas applicables aux contrats d'Abonnement SuperPlus Delivery déjà valablement conclus avant la modification des conditions.

Pour les contrats d'Abonnement SuperPlus Delivery déjà en cours, Delhaize pourra adapter les présentes Conditions générales unilatéralement à condition qu'il s'agisse de modifications sans conséquences financières particulières pour le Client ou qu'il s'agisse de légères modifications au niveau de la forme. Ainsi, par exemple, seraient admises des modifications en matière de formalités ou de délais. Le changement sera applicable dès la publication des nouvelles Conditions générales SuperPlus Delivery, par exemple sur le Site web Be ou l'App Be. Pour toute autre adaptation plus conséquente, Delhaize informera le Client du changement avec un préavis d'au moins un (1) mois en envoyant un e-mail à l'adresse enregistrée par le Client sur son Compte en ligne. Sans réaction de la part du Client dans ce délai d'un mois, ce dernier sera réputé accepter les adaptations. Si le Client refuse les adaptations, il doit en informer Delhaize par écrit de manière non équivoque. Delhaize pourra alors choisir entre continuer à appliquer les anciennes conditions avant adaptation et mettre fin au contrat d'Abonnement en remboursant au Client le montant de son Abonnement au prorata de la durée restant à courir.

Par ailleurs, Delhaize peut à tout moment résilier les Abonnements du Client moyennant remboursement du montant de ses Abonnements au prorata de la durée restant à courir. Pour ce faire, Delhaize notifiera son intention au Client par écrit à l'adresse e-mail enregistrée par le Client sur son Compte en ligne. La fin du contrat prend effet trois (3) jours après que Delhaize a envoyé l'e-mail au Client ; le remboursement au Client doit alors se faire dans un délai raisonnable compte tenu de la situation.

6.5.2. 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. Une acceptation tacite de ces conditions ne peut en aucun cas être opposée à Delhaize.

6.5.3. Limitation de responsabilité

Delhaize décline toute responsabilité en cas d'interruption temporaire des services de Réservation, du service SuperPlus Delivery et/ou du service Delhaize Delivery. Toute interruption temporaire de ces services ne pourra en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité de la part de Delhaize. Toutefois, si l'interruption des services entraînant l'impossibilité de passer une Réservation via Delhaize Delivery dure plus de 15 jours consécutifs pendant la durée de l'Abonnement SuperPlus Delivery, le Client sera en droit de demander une prolongation de la durée de son Abonnement SuperPlus Delivery à due concurrence de la durée d'interruption concernée.

Delhaize ne peut être tenue responsable de tout dommage indirect ou consécutif ou de tout dommage non prévisible.



La responsabilité de Delhaize et l'indemnisation à charge de Delhaize sont limitées aux montants effectivement payés par le Client pour l'Abonnement en cours, sauf pour les cas de responsabilité auxquels il ne peut être dérogé en vertu de la loi.

6.5.4. Protection des données à caractère personnel

Dans ses rapports avec le Client, Delhaize respecte 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 plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité disponible sur les [Sites web Be/l'App Be](#).

6.5.5. Absence de renonciation

Le fait pour Delhaize de ne pas faire respecter une quelconque disposition des présentes Conditions générales SuperPlus Delivery 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 renonciation d'action ou de droit par rapport à une telle disposition ou infraction, à moins que Delhaize ne le confirme par écrit. Ce fait ne pourra en aucun cas être interprété comme une quelconque renonciation de réclamation ou de droit par rapport à une quelconque future violation.

6.5.6. Preuve

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

6.5.7. Compétence et droit applicable

Seul le droit belge s'applique aux présentes Conditions générales de SuperPlus Delivery. Seuls les tribunaux belges sont compétents.

6.5.8. Plaintes et questions

Toute question ou remarque peut être adressée au **Service Clients** via le numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, à l'exception des jours fériés), par e-mail (serviceclients@delhaize.be), via le formulaire de contact en ligne, ou à l'adresse suivante :

Delhaize Service Clients
Brusselsesteenweg 347,
1730 Asse

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.



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)

— À l'attention de

*Delhaize Le Lion / De Leeuw SA
Brusselsesteenweg 347
1730 Asse
E-mail : serviceclients@delhaize.be*

— Par la présente, je vous signale/nous vous signalons (*) vouloir révoquer le contrat relatif à la vente du produit mentionné ci-dessous

.....

— Commandé le (*)/réceptionné le (*).....

— Nom du (des) client(s).....

.....

— Adresse du (des) client(s).....

.....

— Date

— Signature du (des) clients(s) (uniquement en cas de notification papier)

.....