

# Conditions générales Deals!

Les Conditions générales Deals! régissent la relation entre le Client et Deals! En ayant recours aux services de Deals!, le Client accepte l'application des conditions générales ci-dessous.

Si le Client recourt aux services de Deals! en sa qualité de Client Xtra, les Conditions générales Xtra s'appliqueront également à la relation entre le Client Xtra et Deals!.

## Identité du Vendeur

**DEALS!** Concept promotionnel de Colruyt Food Retail, dont le service est assuré par Collect&Go, Colruyt Food Retail NV, ayant son siège social à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196, TVA BE-0716.663.615, RPM Bruxelles

**Service clientèle** Pour toute question concernant les services de Deals!, le Client peut contacter le Service clientèle par téléphone au numéro 02/363 51 03 ou par e-mail à l'adresse [info.klant@deals.collectandgo.be](mailto:info.klant@deals.collectandgo.be). Un formulaire de contact est également disponible à l'adresse <http://deals.collectandgo.be>.

## Définitions

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

**Client XTRA** Le Client Xtra est la personne physique qui demande ou utilise un profil Xtra par le biais des moyens d'identification prévus à cet effet. Le Client Xtra doit être majeur et doit toujours agir en qualité de consommateur. Toute personne mineure ou n'agissant pas en qualité de consommateur ne peut en aucun cas devenir Client Xtra.

## Conditions générales Deals!

1. **Services Deals!** : Deals! est un concept promotionnel en ligne de Colruyt Food Retail commercialisé par le biais des services de Collect&Go. Deals! propose un assortiment propre et limité de super offres temporaires de grands volumes de produits de marques nationales. Il s'agit toujours d'offres disponibles en nombre limité et dont le stock peut donc s'écouler rapidement en fonction du succès. Le Client peut sélectionner une offre sur le webshop de Deals! puis passer commande et se faire livrer à l'adresse de son choix en Belgique.

2. **Offre et assortiment** : Deals! ne propose son assortiment à la vente qu'aux particuliers. Ni l'offre, ni les produits eux-mêmes ne sont dès lors destinés à un usage commercial ou professionnel, tel que la revente.

L'assortiment proposé est entièrement sélectionné par Deals!. Les offres proposées par Deals! sont toujours des offres limitées valables jusqu'à épuisement des stocks. Le Client est conscient que Deals! publie toujours de super offres temporaires et que le stock des produits concernés est limité ou susceptible de s'écouler rapidement. Deals! se réserve le droit de limiter le nombre de fois qu'un Client peut ajouter une offre à son panier. Cette limite peut être fixée en fonction du produit ou de l'offre. Cela sera toujours clairement indiqué au Client au niveau du produit.

Deals! met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les produits commandés par le Client en fonction du stock disponible et pour en fournir rapidement la confirmation au Client.

Les images figurant sur le site web et dans les catalogues, dépliants et autres supports imprimés ont un but illustratif et peuvent comporter des éléments n'appartenant pas à l'article proposé à la vente et/ou n'étant pas compris dans le prix de vente indiqué. Cela est cependant précisé dans la description du produit proposé à la vente, fournie par Deals!. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client s'adresse à Deals! pour s'informer correctement. Deals! n'est pas responsable d'erreurs matérielles, de coquilles ou d'erreurs d'impression. De telles erreurs conduisent à une offre non valable.

3. **Commande** : Le Client fournit toutes les données nécessaires à la bonne exécution de la commande et de la livraison de manière correcte et fidèle à la réalité. Le fait d'ajouter des produits à un panier puis de finaliser la commande revient à passer une commande avec obligation de paiement dans le chef du Client et entraîne l'envoi d'une confirmation de commande (avec confirmation de paiement) contenant un récapitulatif de l'ensemble de la commande. Il s'agit dès lors d'une vente à distance. *[Pour de plus amples informations concernant le droit de rétractation, voir ci-dessous]*. L'e-mail de confirmation envoyé au Client confirme la commande, la période durant laquelle la livraison peut être attendue et l'adresse de livraison. Il contient également un aperçu des produits commandés et du montant total déjà payé.

4. **Prix** : Les prix sont toujours exprimés en euros, TVA et autres contributions légales obligatoires comprises. Deals! a son propre assortiment avec sa propre stratégie de prix au sein de Colruyt Food Retail, lesquels sont indépendants des autres marques ou entreprises de Colruyt Group dont la vente de l'offre de produits en ligne est également assurée par le biais de Collect&Go. Deals! affiche fréquemment des prix recommandés et des prix de référence pour rendre plus tangible et concret l'avantage dont bénéficie le Client. Chaque prix recommandé ou de référence est accompagné d'un texte explicatif afin d'informer le Client de façon claire et transparente sur l'origine du chiffre mentionné et d'éviter tout malentendu concernant l'avantage communiqué.

5. **Frais d'expédition** : Outre le solde des produits commandés, des frais d'expédition de 4,99 euros par commande seront facturés. Ces frais ne s'appliquent pas lorsque le montant total de la commande est supérieur à 60 euros ou lorsqu'une exemption est expressément prévue d'une autre manière. Ces frais sont toujours communiqués au Client de manière claire et transparente avant qu'il ne confirme sa commande.

6. **Livraison** : Les livraisons ne peuvent être effectuées qu'en Belgique. Une seule livraison par jour et par adresse est possible. Au cours du processus de commande, la période de livraison estimée est clairement indiquée au Client. Le jour de la livraison, le client reçoit un e-mail avec un lien Track&Trace. Avant de finaliser le processus de commande, le Client est invité à indiquer ce qu'il convient de faire en cas d'absence (im)prévue au moment de la livraison. Le Client peut choisir entre une livraison dans le jardin, dans le garage, chez les voisins les plus proches (numéro de maison suivant ou précédent ou numéro de maison proche) ou autre. Et ce, toujours sous réserve de ce que le livreur jugera approprié. Si le Client a laissé des instructions claires au moyen d'une note sur la porte d'entrée (ou du moins si l'on peut raisonnablement supposer qu'il s'agit d'instructions laissées par le Client), le livreur peut suivre ces instructions dans la mesure où il s'agit d'instructions réalisables pour une livraison par le livreur à l'adresse concernée. Toutefois, il n'est pas obligé de le faire. Si le livreur suit les instructions en question, il prendra également une photo de celles-ci ainsi que des produits livrés. Dès lors, le Client veillera dans la mesure du possible à ce que lui-même ou son représentant soit physiquement présent pour pouvoir réceptionner les produits dont la livraison est annoncée.

La livraison sera toujours effectuée (nonobstant d'autres instructions) à la porte d'entrée/dans le hall d'entrée central au niveau de la rue. Aucune livraison ne peut être effectuée à l'étage. Ni Deals! ni ses préposés ne peuvent être tenus responsables en cas de retard ou de problème de livraison résultant de données de livraison erronées.

Deals! est en droit de considérer la personne présente au moment de la livraison comme étant mandatée par le Client pour la bonne réception de la commande.

7. **Paiement** : Le paiement est effectué lors de la dernière étape du processus de commande, et donc avant la livraison. En cas de non-paiement ou de paiement partiel, la livraison n'aura pas lieu. Le paiement se fait uniquement par Bancontact. Le Client ne peut utiliser que les bons numérotés expressément acceptés par Deals!. Le Client en est informé durant le processus de commande.

8. **Absence lors de la livraison sans instructions alternatives** : Si le Client n'est pas présent au moment annoncé pour prendre livraison des produits, et s'il n'a pas été indiqué lors du processus de commande ou via des instructions sur place que la livraison pouvait avoir lieu d'une manière alternative (alternative à la réception physique), le livreur repartira avec les produits. Une deuxième tentative de livraison sera effectuée automatiquement par le livreur. Comme pour la première tentative, le Client sera informé suffisamment à l'avance de la fenêtre de livraison et sera appelé par le livreur 30 minutes avant la livraison effective. Si le client est à nouveau absent lors de cette deuxième tentative de livraison, le contrat d'achat sera dissous de plein droit en faveur de Deals!. Le Client ne sera pas en droit de réclamer une quelconque indemnisation à Deals!. Un remboursement des produits non livrés sera effectué dans les 7 jours ouvrables après avoir contacté le Client au sujet de son absence. Si Deals! ne parvient à joindre le Client d'aucune manière ou en cas d'absences répétées dans le cadre de différentes commandes, le solde des produits commandés peut être récupéré entièrement auprès du Client. Les frais à la charge du Client sont toujours déduits du montant éventuel devant être remboursé au Client par Deals!.

9. **Retard/force majeure** : En cas de force majeure (conditions climatiques extrêmes, accident, ...), Deals! ne pourra être tenue responsable en cas de retard ou de défaut de livraison et le Client ne pourra dès lors faire valoir aucun droit à une quelconque indemnisation. Deals! s'efforcera d'informer le plus rapidement possible le Client de tout problème de livraison éventuel. S'il peut encore raisonnablement être procédé à la livraison de la commande, Deals! effectuera la livraison le plus rapidement possible et en bon ordre. Si la commande doit être entièrement annulée en raison de circonstances imprévues, le montant déjà payé par le Client lui sera intégralement remboursé. Si le Client est absent au moment convenu pour cause de force majeure, il ne sera pas non plus tenu à une quelconque indemnisation.

10. **Refus, restriction ou annulation de la commande par Deals!** : Toute commande peut être refusée (avant réception de la confirmation de commande), restreinte ou annulée (après confirmation de la commande) par Deals! dans les cas suivants, la liste n'étant pas exhaustive : ❶ lorsqu'il existe une présomption que la commande a été passée à des fins professionnelles ou commerciales ; ❷ lorsqu'il existe une présomption que le Client a l'intention de revendre lui-même les produits. Cette présomption peut découler du constat qu'une quantité anormalement élevée de produits a été commandée ; ❸ en cas de forte présomption d'abus ou de mauvaise foi dans le chef du Client ; ❹ en cas de force majeure ; ❺ en cas d'absences répétées du Client au moment convenu de la livraison ; ou en présence d'une dette impayée ; ou en cas de présomption de saisie incorrecte de données. Dans pareils cas, Deals! se réserve également le droit de bloquer le profil Xtra ou le compte du Client et/ou de prendre d'autres mesures afin de préserver ses droits. Une restriction implique qu'en cas de volumes extrêmement élevés et/ou de commandes particulièrement lourdes laissant supposer que la commande n'a pas été passée dans le cadre d'une consommation domestique raisonnable, normale et privée (en tenant compte bien entendu de la volonté de se constituer un stock privé), Deals! peut, à sa seule discrétion, réduire la commande à un volume normal et disponible pour le Client en question. Deals! s'engage à toujours contacter le Client avant la date de livraison prévue en cas de refus, d'annulation ou de restriction de la commande.

11. a) **Droit de rétractation en cas de commande** : S'agissant d'une vente à distance, le client dispose d'un délai de réflexion de 14 jours calendriers maximum après la livraison des produits pour renoncer à son achat. Ce délai de réflexion permet au Client d'évaluer le produit acheté comme il le ferait en magasin, en l'examinant et en l'inspectant. Durant cette période, le Client est tenu de manipuler et conserver le produit acheté avec le soin nécessaire. Il ne peut déballer la marchandise que dans la mesure où cela est nécessaire pour exercer son droit d'inspection et d'essai. Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe Deals! de sa décision par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Et ce, entre autre, au moyen du formulaire de rétractation prévu à cet effet qui est disponible sur le site web de Deals! (<http://deals.collectandgo.be>), sous la rubrique « contactez-nous ». Le Client peut également se rétracter en refusant le produit au moment de la livraison. Dans ce cas, après réception et contrôle des produits refusés, le Service clientèle contactera le Client pour compléter le formulaire de rétractation afin que le remboursement puisse être effectué.

b) **Exceptions** : Dans certains cas, la loi stipule qu'un délai de rétractation ne doit pas être prévu (article VI.53 CDE). Deals! applique ces exceptions.

Ainsi, le droit de rétractation ne s'applique pas pour les produits suivants de l'assortiment de Deals! :

- ❶ produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- ❷ produits ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène car ils ont été descellés ;
- ❸ enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques qui ont été descellés ;

12. **Retour en cas de rétractation** : Après avoir communiqué la décision de rétractation le Client dispose de 14 jours calendriers pour retourner le produit. Le client contacte le service clientèle pour savoir où il peut livrer le produit par ses propres moyens, ou pour savoir comment utiliser le service de retour fourni par Deals!. Les frais de retour sont entièrement à la charge du Client. Des frais de retour d'un montant de 8,99 euros seront facturés par Deals! quel que soit le nombre de produits d'une même commande retournés.

Le Client est tenu de replacer le produit dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert. Lorsque, après ouverture lors de la première réception, l'emballage d'origine n'offre plus une protection suffisante pour être réutilisé lors du retour, le Client veille à prévoir un emballage supplémentaire pour le produit afin de prévenir tout dommage au produit pendant le transport. Toutefois, l'emballage d'origine, ainsi que ses différents éléments, doivent toujours être renvoyés. Deals! remboursera le Client en cas de rétractation correcte, après réception et contrôle du produit. Le remboursement sera effectué dans les 7 jours ouvrables, sur le compte à partir duquel les produits avaient été payés au départ. Toute réduction de valeur ou perte est à la charge du client.

13. **Garantie. Garantie légale** : Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée à Deals!. Le Client peut signaler les défauts entre autre au moyen du formulaire de contact disponible sur le site web de Deals! (<http://deals.collectandgo.be>). Le Service clientèle assurera ensuite le suivi avec le Client. Le Client bénéficie d'une garantie légale de deux ans à compter de la livraison en cas de défauts de conformité. Cette garantie couvre la réparation ou le remplacement du produit défectueux. Toutefois, s'il apparaît que la réparation ou le remplacement est impossible, serait disproportionné(e) pour Deals! ou entraînerait de sérieux désagréments pour le Client, Deals! s'engage à accorder au Client une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité grave, à dissoudre le contrat d'achat et à rembourser intégralement le produit, sous réserve de sa restitution par le Client. **Garantie commerciale** : Une garantie commerciale est accordée sur certains produits. Celle-ci n'affecte pas la garantie légale. Sauf spécification contraire, le délai de la garantie commerciale prend cours au même moment que celui de la garantie légale. **Exclusions** : La garantie légale ou commerciale ne s'appliquera pas en cas de non-conformité résultant d'un accident, d'une aggravation de l'état par négligence, d'une chute, d'une utilisation du produit contraire à la finalité et à l'usage pour lesquels il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du mode d'emploi, d'adaptations ou de modifications apportées à l'appareil, d'une utilisation brutale, d'un montage incorrect, d'un mauvais entretien ou d'une utilisation anormale, commerciale, professionnelle, incorrecte ou inappropriée. La garantie exclut également l'usure normale. La garantie ne sera pas non plus accordée après l'intervention d'un tiers n'ayant pas été désigné par Deals!. Avant l'utilisation, le Client doit toujours lire attentivement le

mode d'emploi et/ou les instructions de montage. **Garantie constructeur** : Outre la garantie légale ou la garantie commerciale éventuelle de Deals!, certains produits sont également couverts par une garantie constructeur accordée par le fabricant et fournie dans l'emballage. Pour bénéficier de cette garantie, le Client doit satisfaire aux conditions fixées par le fabricant et s'adresser directement à lui.

14. **Utilisation du site web et de l'app** : Le Client est conscient des limites et des risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre média par lequel Deals! met ses services à disposition aujourd'hui et à l'avenir. Le Client connaît également les risques du stockage et du transfert numérique ou électronique d'informations. Le Client accepte que Deals! ne peut être tenue responsable de tout dommage résultant de l'utilisation de ses sites web ou de l'Internet en conséquence des risques susmentionnés.  
Deals! ne peut être tenue responsable du contenu des sites web ou apps accessibles par des liens sur son site web. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/l'app de Deals! n'implique en aucun cas l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client est responsable de vérifier que ces sites web/apps sont exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles de nuire à ses appareils.
15. **Validité et modification des Conditions** : Si l'une des dispositions des Conditions générales Deals! s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.  
Le fait que Deals! omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions.  
Deals! se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. Aucune commande ne peut être passée tant que le Client n'a pas pris connaissance et accepté les présentes Conditions générales.
16. **Questions ou réclamations** : Pour toute question ou réclamation, le Client peut toujours s'adresser au Service clientèle dans un premier temps. Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le Client peut compléter un formulaire de plainte électronique via le site [www.ombudsmanvoordehandel.be](http://www.ombudsmanvoordehandel.be). Ce formulaire peut également être téléchargé et envoyé par e-mail à l'adresse [info@ombudsmanvoordehandel.be](mailto:info@ombudsmanvoordehandel.be) ou par courrier à l'adresse Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse 8, 1160 BRUXELLES. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge. Si le Client n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter notre Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client peut alors s'adresser, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.
17. **Protection de la vie privée et des données à caractère personnel** : Le recours aux services décrits dans les présentes Conditions générales nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. La protection des données à caractère personnel du Client est extrêmement importante pour Deals!. Dès lors, Deals! s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.  
Deals! traite les données à caractère personnel du Client aux fins et sur la base des fondements juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité Deals!. Par dérogation à ce qui précède, si le Client est enregistré en tant que Client Xtra, la Déclaration de confidentialité Xtra s'appliquera. Les Déclarations de confidentialité peuvent être consultées en ligne ou demandées via le Service clientèle. Elles sont susceptibles d'être modifiées de temps à autre.  
Le Client s'engage à informer le Service clientèle en temps opportun de toute modification concernant son adresse e-mail habituelle, ses données d'identification et son adresse afin de permettre à Deals! de fournir un service correct.

V02024,09200