Table des matières

I. Définitions 2

II. Conditions générales pour l'utilisation du Site Web et de l'App (« Conditions d'Utilisation ») 3

2.1. Conditions d'Utilisation du Site Web et de l'App 3

2.2. Déclaration relative à la vie privée (Privacy) 3

2.3. Propriété intellectuelle 4

2.4. Droit applicable 4

III. Conditions Générales pour la Réservation de produits via le Site Web ou l'App (« Conditions Générales ») 4

3.1. Application et acceptation des Conditions Générales 4

3.2. Compte en ligne 5

3.3. Réservation 5

(a) Procéder à une Réservation 5

(b) Modification et annulation de la Réservation 6

(c) Retrait – Livraison 7

(d) Stocks disponibles 7

3.4. Prix, frais de livraison et paiement 7

(a) Prix 7

(b) Frais 8

(c) Paiement 9

3.5. Droit de rétractation (uniquement pour les Consommateurs dans le cadre de Delivery) 10

3.6. Responsabilité 11

3.7. Données à caractère personnel 12

3.8. Propriété et conformité des produits 12

3.9. Preuve 12

3.10. Questions et Plaintes 13

3.11. Droit applicable et compétence 13

IV. Carte Plus 15

4.1. Application des présentes conditions 15

4.2. Demande et remise de la Carte Plus 15

4.3. Refus ou retrait de la Carte-plus 15

4.4. Avantages de la Carte-plus 16

4.5. Limitations d'utilisation de la Carte-plus et des avantages qui y sont liés 17

4.6. Dispositions générales 18

V. les cartes « Delivery Pass » 20

I. Définitions

Les mots visés ci-dessous revêtiront les significations suivantes :

« **App** » : le Logiciel permettant aux appareils mobile la consultation, l'accès aux publicités et la Réservation.

« **Carte-Plus** » : carte que vous pouvez demander dans un Établissement ou sur le Site Web, qui identifie le client et lui permet de collectionner des Points-plus.

« **Client** » : la personne physique ou morale qui visite les Sites web, utilise les Apps, effectue une Réservation ou a fait une demande de carte-plus, quel que soit le lieu et les moyens utilisés à cet effet. Dans la section IV « Carte-Plus », le « client » renvoie à une personne physique majeure. Dans la section III, le « client » renvoie à une personne physique majeure ou ayant le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

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

« **Delhaize** » :

- Delhaize Le Lion/De Leeuw SCA, ayant son siège social à 1080 Bruxelles, Rue Osseghem 53, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0402.206.045, Tél. 02/412.22.11 (joignable du lundi au vendredi de 9 à 17h), Fax. 02/412.21.94, E-mail : info@delhaize.be, numéro de compte (IBAN) BE27 2100 0000 2173.

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

« **Établissement** » : espace de vente physique de Delhaize ou de ses magasins affiliés participants (magasins indépendants exploités dans le cadre d'un contrat de franchise sous une des enseignes suivantes : Delhaize AD, Delhaize Proxy, Delhaize Shop & Go – ci-après « Magasins Affiliés ») situé en Belgique ou au Luxembourg, où un contact avec le Client est possible (notamment les point de retrait « Collect »). Dans la section IV « Carte-Plus », «Établissement » renvoie aux magasins Delhaize (Delhaize Le Lion / De Leeuw) en Belgique et au Luxembourg et, également, à ses Magasins Affiliés en Belgique et au Luxembourg.

« **Partenaire** » : entreprise liée contractuellement à Delhaize et qui peut octroyer des Points-plus.

« **Points-Plus** » : points que vous pouvez collectionner au moyen de votre Carte-Plus et qui peuvent vous donner droit aux avantages tels que stipulés ci-après.

« **Réservation** » : l'activité par laquelle le Client met, et donc réserve, de produits alimentaires et d'autres produits dans un panier de courses, en vue d'un usage final, et par laquelle Delhaize s'efforce de collecter ces produits en vue de les mettre à la disposition du client au jour et durant le créneau choisis par le Client pour le retrait dans un Établissement choisi par le client (« **Collect** ») ou pour la livraison à une adresse, à la date et au créneau horaire choisis par le client (« **Delivery** »). Sauf indication contraire, une Réservation se réfère toujours à une réservation faite via le Site web ou une Application.

« **Sites Web** » :

- Section II : www.delhaize.be et www.carteplus.be
- Section III : www.delhaize.be
- Section IV : www.carteplus.be

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

II. Conditions générales pour l'utilisation du Site Web et de l'App (« Conditions d'Utilisation »)

2.1. Conditions d'Utilisation du Site Web et de l'App

2.1.1. Les Conditions d'Utilisation sont d'application lors de chaque visite et utilisation du Site Web ou de l'App, sans préjudice des autres conditions applicables, en ce compris la Déclaration relative à la Vie Privée (Privacy) en vigueur. La visite et l'utilisation du Site Web et de l'App s'effectue aux seuls risques de l'utilisateur. En accédant au Site Web ou à l'App, l'utilisateur reconnait être lié par les présente Conditions d'Utilisation.

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

2.1.3. Le Site 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. Par conséquent, Delhaize, son management et ses employés ne peuvent garantir le caractère complet ou exact du contenu proposé par de tels liens, ni l'accessibilité de ces sites web. Par conséquent, Delhaize ne prend aucune responsabilité pour tout dommage direct ou indirect qui surviendrait de l'usage de ces sites web.

2.2. Déclaration relative à la vie privée (Privacy)

Dans les relations avec ses Clients, Delhaize se conforme à la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des données à caractère personnel. Pour plus d'informations à ce sujet, ainsi que pour des informations concernant l'utilisation des Cookies, il est renvoyé à la

Déclaration relative à la Vie Privée (Privacy) applicable et à la Cookie Policy, telles qu'elles sont reprises sur le Site Web et l'App.

2.3. Propriété intellectuelle

2.3.1. Le nom et le logo Delhaize, ainsi que les noms des autres entreprises faisant partie de la N.V. Koninkelijke 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 du Site Web et l'App sont protégés par les droits d'auteurs, de marques et autres droits intellectuels. Aucun de ces droits n'est transféré à l'utilisateur du Site Web/de l'App. Les informations mentionnées sur le Site Web ne peuvent être rendues publiques, reproduites ou adaptées sans l'accord préalable de Delhaize, sauf pour un usage personnel.

2.4. Droit applicable

Tout litige découlant de ou en lien avec l'utilisation du Site Web/ 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.

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

3.1. Application et acceptation des Conditions Générales

3.1.1. Sont soumises aux présentes Conditions Générales tant la Réservation via le Site Web/ l'App que la livraison s'ensuivant et l'achat auprès de Delhaize découlant d'une telle Réservation. Seules les Conditions Générales s'appliquent à la relation entre le Client et Delhaize en ce qui concerne la Réservation. Les éventuelles conditions générales du Client ne peuvent être appliquées que pour autant qu'elles (1) n'entrent pas en conflit avec les présentes Conditions Générales, (2) ont été dûment communiquées et (3) ont été expressément acceptées par Delhaize.

3.1.2. Tel que stipulé, le cas échéant, certaines dispositions des présentes Conditions Générales seront uniquement applicables aux Consommateurs.

3.1.3. Delhaize est libre de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et ces conditions modifiées s'appliqueront dès leur publication sur le Site Web/App. Toute Réservation réalisée avant l'entrée en vigueur des conditions modifiées se verra toutefois appliquer les conditions valables au moment de la Réservation. Il est de la responsabilité du Client de consulter les conditions en vigueur avant de confirmer la Réservation.

3.1.4. Dans un courriel de confirmation de la Réservation, et pour autant que le Client ait communiqué son adresse électronique, le Client recevra un aperçu de la Réservation effectuée ainsi qu'un lien vers les Conditions Générales dans un format pouvant être enregistré et/ou imprimé par le Client.

3.1.5. Une Réservation peut être réalisée en Français ou en Néerlandais via le Site Web, et en Français, en Néerlandais ou en Anglais via l'App, selon le choix du Client. Le Client fait ce choix en affichant le Site

Web/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 sont uniquement possibles et valables pour le territoire belge et exclusivement pour un Usage Final. La revente des produits réservés via le Site Web/l'App est strictement interdite. Si Delhaize a des soupçons que des produits soient achetés pour être revendus, elle se réserve l'usage de tous droits, notamment, et sans que cette liste soit limitative, ceux visés aux articles 2.2 et 6.3 des présentes Conditions Générales.

3.1.7. Le paiement des produits effectué par le Client au moment de la livraison confirme la bonne réception des produits tels que repris sur le ticket et/ou sur le bon de livraison et engendre l'acceptation définitive des produits livrés, sous réserve des éventuels vices cachés. En cas de paiement ultérieur à la livraison, la signature du bon de livraison emporte les mêmes effets. La prise de livraison et le paiement emportent l'acceptation définitive des produits, sous réserve des éventuels vices cachés

3.2. Compte en ligne

3.2.1. Avant de pouvoir effectuer une Réservation sur le Site Web ou l'App, le Client doit s'enregistrer sur le Site Web/l'App en créant un profil ("Compte en ligne"). Le Client garantit que les données qu'il complète à cet effet sur le Site Web sont correctes et véridiques. Après enregistrement, le Client peut utiliser les services proposés sur le Site Web/l'App en s'identifiant via le 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.

3.2.2. A l' occasion de sa Réservation, le Client peut utiliser sa Carte Plus, ce qui se fait automatiquement si la Carte Plus a déjà été liée à son Compte en Ligne. L'utilisation de la Carte Plus est régie par les conditions générales de la Carte Plus (IV). Par la demande et/ou l'utilisation d'une Carte Plus, le Client reconnait avoir pris connaissance ou avoir pu prendre connaissance et accepte sans conditions la version applicable des conditions générales de la Carte Plus.

3.2.3. Delhaize se réserve le droit de supprimer, de désactiver ou de bloquer l'accès au Compte en ligne en cas d'abus de ce dernier 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. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ni compensation.

3.3. Réservation

(a) Procéder à une Réservation

3.3.1. Sur le Site Web/l'App, le Client doit s'inscrire ou, s'il dispose déjà d'un Compte en ligne, s'identifier 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 ou l'App et composer son panier de courses. L'autre possibilité pour le Client est de commencer par choisir ses différents produits et constituer son panier de courses avant de s'inscrire ou de s'identifier, en vue de procéder à la Réservation.

3.3.2. Lors de sa réservation, le Client peut faire usage de sa Carte Plus, ceci se fait automatiquement si la Carte Plus du Client est liée à son compte en ligne. L'utilisation de la Carte Plus est régie par les conditions générales de la Carte Plus (IV). Par le fait de demander et/ou d'utiliser une Carte Plus, le

Client reconnait avoir pris ou avoir pu prendre connaissance de la version applicable des conditions générales de la Carte Plus et les accepter.

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

- Si **Collect** est choisi, un Etablissement doit être sélectionné comme point de retrait, ainsi qu'une date et un créneau horaire parmi les plages horaires proposées pour le retrait ;
- Si **Delivery** est choisi, le Client doit au préalable indiquer son code postal afin de vérifier si le service est disponible dans sa commune en Belgique (voir pour les communes desservies). Dans l'affirmative, une date et un créneau horaire de livraison doivent être précisés parmi les créneaux horaires disponibles. L'adresse (parmi les communes desservies) où les produits doivent être livrés doit également être communiquée par le Client.

  Il ne peut être recouru au service Delivery que pour des Réservations d'une valeur d'au-moins 60 €. Cette valeur est calculée sur base du prix de vente applicable au moment de la Réservation des produits réservés, après déduction des promotions (code promo) ou toutes autres réductions. Tous les autres coûts, tels que notamment, et sans que cette liste soit limitative, les frais de livraison, les frais du call-center, les frais pour les volumes importants de boissons (liquidfee), etc., ne sont pas pris en compte pour l'évaluation de la valeur de la Réservation.

  Lorsqu'il est procédé à une Réservation, il doit être également tenu compte que la Réservation peut seulement être livrée en Belgique, dans les communes où service **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.(b)).

3.3.4. Les offres sur le Site Web/ l'App peuvent différer des offres présentées dans les Etablissement. Dans le cadre d'une Réservation, le Client ne peut pas prétendre aux offres qui sont valables exclusivement auprès des Etablissement.

3.3.5. Lors de la clôture de la réservation, un aperçu sera donné du prix total (incluant les frais). Au fin de procéder à la Réservation, le Client doit formellement confirmer celle-ci et à cette fin, il devra au préalable accepter l'application des Conditions Générales en cochant la case concernée.

3.3.6. Après confirmation de la Réservation par le Client sur le Site Web/l'App et acceptation par Delhaize, une confirmation reprenant l'aperçu de celle-ci est envoyée par email au Client (« Email de confirmation ») à l'adresse e-mail mentionnée dans le Compte en Ligne créé par le Client.

(b) Modification et annulation de la Réservation

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

3.3.8. Les Réservations pour **Delivery** peuvent être modifiées par le Client le jour précédent celui sélectionné pour la livraison, jusqu'à midi pour les livraisons demandées avant midi, et jusqu'à minuit

pour les livraisons demandées à partir de midi, le tout dans les limites des heures d'accessibilité du Service Client de Delhaize.

3.3.9. Si le Client souhaite annuler une réservation avant le retrait effectif ou la prise de livraison, Delhaize leur demande de le faire aussi rapidement possible, et de préférence dans les délais indiqués aux points 3.6 et 3.7. valables pour les modifications, ceci afin d'éviter des frais inutiles à Delhaize.

(c) Retrait – Livraison

3.3.10. Pour le retrait d'une Réservations **Collect**, le Client doit présenter l'Email de Confirmation. Afin de pouvoir vérifier l'identité de la personne qui vient chercher la Réservation, il pourra lui être demandé de présenter une preuve de son identité.

Le Client n'est en aucun cas tenu de procéder à l'achat des produits de la Réservation. Après contrôle des produits dans l'Etablissement (point d'enlèvement), 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 le point d'enlèvement/l'Établissement lorsque le Client paie les produits concernés. Les frais de préparation ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu (voir l'article 4 ci-dessous).

3.3.11. Pour prendre livraison d'une Réservation **Delivery**, le Client doit signer pour réception. 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 l'entièreté ou une partie des produits réservés. Le contrat de vente entre Delhaize et le Client n'est conclu à l'adresse de livraison lorsque le Client paie les produits concernés. Les frais de préparation ne sont également dus qu'une fois le contrat de vente conclu (voir l'article 4 ci-dessous).

3.3.12. Les vidanges ne sont pas reprises par le livreur et doivent être rapportées par le Client auprès d'un supermarché Delhaize.

(d) Stocks disponibles

Pour toute Réservation, Delhaize s'efforcera de prévoir des stocks suffisants de chaque produit. Cependant, Delhaize ne peut garantir que pour chacune des Réservations il restera en stock des produits disponibles. Dans la mesure où le produit ne serait plus disponible, dans le cadre de **Collect**, un produit de substitution pourra être proposé, que le client sera libre d'accepter ou refuser. Dans le cadre de **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 ou l'App comprennent la TVA et les autres taxes et contributions. Ces prix peuvent cependant être modifiés à tout moment et ne comprennent pas, le cas échéant, les frais de préparation de la Réservation (voir l'article 6 ci-dessus). Les prix qui seront payés par le Client lors du retrait ou de la livraison sont ceux mentionnés sur le Site Web ou l'App au moment de la confirmation de la Réservation par le Client.

Par exception, pour certains produits, le prix mentionné sur le Site Web ou sur l'App n'est pas le prix définitif. Il en va ainsi pour les 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 jour du retrait pour **Collect** ou le prix applicable dans les supermarchés Delhaize au jour de la préparation de la commande pour **Delivery)**. Pour des produits dont le poids est variable, une évaluation du prix est donnée lors de la réservation sur base du prix à l'unité de mesure et d'une quantité approximative du produit. Le prix définitif est calculé au moment du retrait ou de la livraison sur base du poids exact du produit livré. Dans les cas précités, le prix définitif sera communiqué au client lors du retrait ou de la livraison de la Réservation. Le Client n'est toutefois jamais tenu d'acheter les produits réservés.

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

3.4.3. Lors de l'enlèvement de la Réservation, le Client ne peut bénéficier que des promotions, bons de réduction, offres et avantages valables au moment de la confirmation de la Réservation. Par exception à ce qui précède, pour les produits annoncés au Prix du Jour sur le Site Web ou l'App, les promotions applicables seront celles en cours au jour du retrait (**Collect**) ou au jour de la préparation de la livraison (**Delivery**).

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

3.4.4. Les Clients qui optent pour **Delivery** ne peuvent pas prétendre aux promotions ou actions spéciales (telles les actions-épargne ou les cartes épargnes, etc.), ni bénéficier des réductions réservées au personnel. Pour collecter des Points Plus, le Client doit lier sa Carte Plus avec son Compte en Ligne. Au moment de la livraison, il n'est pas possible de scanner les Cartes Plus. Les éventuels bons de 5 euros auxquels le Client aurait droit doivent être retirés auprès d'un Etablissement.

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

(b) Frais

3.4.6. ***Collect***

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

3.4.7. ***Home Delivery***

Le montant total dû à la livraison est composé du prix de vente des produits réservés et effectivement acheté lors de la livraison, augmenté des frais spécifiques au service Delivery, tels que déterminés dans le tableau ci-dessous et qui seront également communiqués avant la confirmation de la Réservation par le Client :

Delivery fee (frais de livraison)	9,95 €	Les frais de préparation sont inclus dans ce montant. Une réduction de 4.5 € peut être appliquée à l'achat de certains produits variant chaque semaine en fonction des promotions qui sont annoncées sur le Site Web ou l'App. Les frais de livraison ne sont pas appliqués pour la première Réservation recourant au service Delivery.
Call-center fee (frais d'utilisation du service de réservation par téléphone)	10,00 €	Applicable uniquement lorsqu'une Réservation téléphonique est effectuée. Cette somme n'est due pour les modifications et annulation de Réservation ni pour l'appel du Service Clientèle
Liquid Fee (frais de livraison pour les liquides)	10,00 € à compter par tranche de 60 litres au-delà de 60 litres.	Cette somme est due pour chaque achat effectuée en suite d'une Réservation comprenant plus de 60 litres de boissons non-alcoolisées, eaux et bières. Cette somme est à calculer pour chaque tranche de 60 litres au-delà de 60 litres (par exemple : en cas d'un achat de 120 litres, un montant de 20 € sera calculé).

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

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

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

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

(c) Paiement

3.4.8. Pour des raisons de sécurité, au retrait et à la livraison, seuls les paiements électroniques sont admis (à savoir carte de débit, carte de crédit (Visa, MasterCard, Amex), chèques-repas électroniques). Les Bons de 5 € et les bons de Delhaize ou de fournisseurs peuvent être pris en compte au moment du retrait ou de la livraison. Les virements ne sont possibles qu'en cas d'application de l'article 4.9., ou en cas de problème électronique avec le terminal de paiement imputable à Delhaize.

Sauf accord écrit passé entre Delhaize et le Client, aucune facilité de paiement ne peut être accordée. Par conséquent, le non-paiement à la date de livraison/retrait, ou le cas échéant à la date d'échéance,

rend immédiatement exigible l'entièreté du solde dû ou, au choix de Delhaize, celle-ci peut décider de ne pas remettre les produits, sans qu'une mise en demeure ne soit rendue nécessaire.

3.4.9. Les Clients qui ne sont pas des consommateurs (assujettis à la TVA, institutions publiques et professions libérales) peuvent en cas de Réservation **Delivery** payer par virement bancaire, moyennant l'accord exprès 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.

3.4.10. Les Clients qui optent pour une Réservation **Collect** et souhaitent recevoir une facture doivent le signaler directement lors du retrait des produits auprès de l'Etablissement.

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

3.5.1. Généralités

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

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

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

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

- Le Consommateur demande à Delhaize de venir rechercher les produits via le service **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 Delivery donnant lieu à un achat, en quel cas aucun frais de sera réclamé pour le retour.

Le Délai de retour susmentionné est respecté par le Consommateur si celui-ci renvoie par la poste (cachet de la poste faisant foi), remet auprès de l'accueil d'un supermarché intégré Delhaize (donc pas d'un magasin AD, Proxy ou Shop&Go) ou fait reprendre les produits par le service Delivery de Delhaize pendant que le Délai de retour court. Le Consommateur conserve à sa charge tous les frais directs dans ce contexte.
Le Consommateur est seulement responsable des pertes de valeur des produits qui seraient la suite d'un usage de ces produits dépassant ce qui est nécessaire pour établir la nature, la marque ou le bon fonctionnement des produits.

3.5.3. Exception au droit de rétractation
Le Consommateur ne peut pas exercer son droit de rétractation pour :

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

DELHAIZE.be

3.6. Responsabilité

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

3.6.2. Afin de pouvoir effectuer une Réservation, le Client doit être majeur d'âge ou avoir l'autorisation de son parent ou tuteur. Delhaize peut demander une preuve d'identité si le Client réserve du tabac, de l'alcool ou des produits de la Loterie Nationale. Le cas échéant, Delhaize ne vendra pas de tabac et/ou de boissons alcoolisées et/ou des Produits de la Loterie nationale à des jeunes n'ayant pas atteint l'âge légal à cet égard.

3.6.3. Delhaize a toujours le droit de refuser ou d'annuler une Réservation s'il existe un contentieux préalable avec le Client concerné, si le Client n'utilise pas correctement le Site Web et/ou si, à plusieurs reprises, le Client n'est pas venu enlever une Réservation confirmée et non annulée dans les délais requis. En outre, Delhaize a toujours le droit de contacter le Client afin de vérifier l'exactitude de la Réservation, ainsi que de limiter une Réservation si les quantités réservées sont déraisonnablement importantes (par ex. un nombre de produits qui n'est pas usuel pour un usage final) et de proposer une autre quantité ou de fixer un nouveau créneau d'enlèvement.

3.7. Données à caractère personnel

Dans ses rapports avec ses Clients, Delhaize respecte la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Pour de plus amples informations à cet égard, l'on peut se référer à la Déclaration relative à la Vie Privée (Privacy) telle que mentionnée sur le Site Web.

3.8. Propriété et conformité des produits

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

3.8.2. Pour ce qui concerne la conformité des produits:

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

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

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

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

3.9. Preuve

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

3.10. Questions et Plaintes

En cas de questions ou de remarques, le service client peut être joint au numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9h à 17h), par courriel (info@delhaize.be) ou via le formulaire de contact en ligne à l'adresse suivante :

Delhaize
Service client
Rue Osseghem, 53
1080 Bruxelles

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

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

3.11. Droit applicable et compétence

Tout litige sera régi par le droit belge. Seuls les tribunaux belges sont compétents.

Annexe 1 : Modèle de Formulaire de Rétraction

(*) Biffez la mention inutile.

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

— A l'attention de

Delhaize Le Lion / De Leeuw SCA – Comm.VA.
Rue Osseghem 53
1080 Molenbeek-Saint-Jean
E-mail: info@delhaize.be

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

— Commandé le (*)/reçu le (*)……

— Nom du (des) consommateur(s) ……
……..

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

— Date ……

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

……..

IV. Carte Plus

4.1. Application des présentes conditions

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») s'appliquent à tous les aspects de la relation entre le Client et Delhaize concernant la Carte-plus et les Points-plus. La demande et/ou l'utilisation de la Carte-plus vaut acceptation inconditionnelle et complète des présentes Conditions Générales.

4.2. Demande et remise de la Carte Plus

4.2.1. Frais liés à la Carte-plus

La Carte-plus est **gratuite**.

4.2.2. Demander la Carte-plus

La Carte-plus peut être demandée en complétant dûment le formulaire de demande et en le remettant ou le renvoyant. Ce formulaire est, en principe, disponible dans tous les Établissements et figure également en ligne sur le Site Web (ci-après individuellement et conjointement le »Formulaire de demande »).

4.2.3. Attribution de la Carte-plus

Si le Formulaire de demande a été dûment complété et remis dans un Établissement, le Client recevra en principe (pour autant qu'elles soient en stock) une Carte-plus en plastique et deux porte-clés Carte-plus en plastique, lesquels portent un seul et même code-barres à scanner. Si le Client a dûment complété le Formulaire de demande et l'a renvoyé via le Site Web, Delhaize enverra une Carte-plus électronique provisoire par courriel, et une Carte-plus en plastique ainsi que deux porte-clés Carte-plus en plastique munis d'un code-barres seront fournis ultérieurement par courrier à l'adresse indiquée. Il se peut que le Client ne doive pas compléter immédiatement le Formulaire de demande avant de recevoir la Carte-plus. Si tel est le cas, le Client devra, le cas échéant, activer sa Carte-plus en complétant entièrement ou partiellement le Formulaire de demande ou en fournissant certains renseignements à Delhaize avant de pouvoir convertir les Points-plus collectés en Bons de valeur.

4.2.4 Vérification de la demande de Carte-plus

Le Client autorise Delhaize à le contacter à tout moment au moyen des coordonnées indiquées sur le Formulaire de demande ou par tout autre moyen, afin de vérifier l'exactitude de sa demande et des données que communiquées.

4.3. Refus ou retrait de la Carte-plus

4.3.1. Motifs de refus ou de retrait

Delhaize peut refuser la demande de Carte-plus ou retirer la Carte-plus si :

- toutes les données obligatoires n'ont pas été correctement complétées;
- le Client n'a pas atteint l'âge de 18 ans accomplis au moment de remplir le Formulaire de demande et/ou d'obtenir la Carte-plus;
- le Client a eu/a un différend avec Delhaize;
- le Client a déjà abusé/tenté d'abuser par le passé de l'utilisation de la Carte-plus, des Bons de valeur ou de Points-plus et que la Carte-plus lui a, par conséquent, été refusée ou retirée.

4.3.2. Conséquences du refus ou du retrait

Le Client ne peut introduire de recours vis-à-vis de Delhaize si sa demande a été rejetée ou si sa Carte-plus lui a été retirée pour l'une des raisons reprises à l'article 4.3.1. Les Points-plus déjà collectionnés conformément à l'article 4.3.5. sont réputés comme n'avoir jamais été octroyés. Si la demande est refusée, le cas échéant, le Client doit immédiatement remettre à Delhaize ou détruire la Carte-plus et les porte-clés qui lui ont été provisoirement accordés et supprimer définitivement, le cas échéant, le courriel

contenant la Carte-plus électronique. Le numéro de la Carte-plus et des porte-clés est immédiatement bloqué.

4.3.3. Envoi d'informations, de documentation ou de publicités

Le fait que Delhaize envoie au Client des informations, de la documentation ou des publicités ne signifie pas qu'elle approuve explicitement ou tacitement sa demande. La demande n'est approuvée que lorsque la Carte-plus
est délivrée au Client. Le fait que Delhaize envoie des informations au Client, de la documentation ou des publicités n'exclut en rien le fait que la Carte-plus pourrait être retirée au Client.

4.4. Avantages de la Carte-plus

4.4.1. Utilisation de la Carte-plus

La Carte-plus est acceptée lors 1) d'achats dans des Établissements, 2) de Réservations sur www.delhaize.be, de Réservations ou de commandes sur www.delhaizewineworld.com et de commandes sur www.caddyhome.be (ci-après nommés conjointement les "Transactions en ligne"), ainsi que lors 3) de certains achats effectués chez des Partenaires. La liste la plus à jour des Partenaires est disponible sur demande ou via le Site web.

4.4.2. Comment collecter des Points-plus ?

Le Client recevra un (1) Point-plus à chaque tranche d'achat de deux (2) euros dans un Établissement ou dans le cadre de Transactions en ligne. Un certain nombre de produits et de services ne donnent toutefois pas droit à des Points-plus: produits 365, produits en vente rapide (avec un autocollant jaune), sacs poubelles communaux, cigarettes, service photo, vidanges, services et produits de télécommunication, tickets d'entrée à des parcs d'attraction, Bongo ou autres bons cadeaux, chèques cadeaux et produits de Bpost ou de la Loterie Nationale.

Les conditions auxquelles les Points-plus peuvent être collectés chez les Partenaires sont définies indépendamment par ces Partenaires et peuvent par conséquent différer. Delhaize conseille de parcourir attentivement les conditions générales en vigueur des Partenaires participants ainsi que leur site web.

Si le Client remet sa Carte-plus à temps dans l'Établissement ou l'utilise lors de Transactions en ligne, les Points-plus récoltés seront ajoutés à sa Carte-plus, sauf problèmes techniques que Delhaize essaiera de résoudre alors dans les meilleurs délais. Un aperçu des Points-plus récoltés avec votre Carte-plus apparaît sur le ticket de caisse et peut aussi être consulté lorsque le Client se connecte sur son profil en ligne sur www.carteplus.be ou www.delhaize.be.

Si le Client a oublié sa Carte-plus alors qu'il effectue des achats dans un Établissement, il peut le signaler à la caisse avant que ses achats ne soient terminés, de sorte que cela puisse être signalé sur le ticket de caisse. Si le Client remet ce ticket de caisse avec cette indication et sa Carte-plus 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 30 jours, les Points-plus récoltés lors de sa précédente visite seront ajoutés sur sa Carte-plus. Il n'est pas autorisé d'essayer de faire ajouter des Points-plus sur la Carte-plus à l'aide de tickets de caisse d'autres clients qui auraient oublié leur Carte-plus lors de leurs achats. Delhaize se réserve le droit de refuser en pareil cas d'ajouter les Points-plus sur la Carte-plus.

4.4.3. Bons de valeur de 5 euros

Cinq cents (500) Points-plus récoltés donnent droit à un (1) bon de valeur de 5 euros ("**Bon de valeur**") que le Client peut retirer auprès d'un Établissement. Un Bon de valeur peut être utilisé pour payer des achats dans un Établissement ou auprès d'un Partenaire et peut être également utilisé dans le cadre d'actions ou de promotions spéciales éventuelles pour obtenir certains produits à des prix avantageux, moyennant, le cas échéant, le paiement d'une partie du prix en espèces. Ainsi, le Client peut parfois faire en sorte que la valeur de son bon devienne supérieure à 5 euros. Les Bons de valeur ne peuvent en aucun cas être échangés contre de l'argent au comptant. Chaque bon est muni d'une date de validité. Passé cette date, le bon n'est plus utilisable.

4.4.4. Offres particulières

La Carte-plus donne également accès dans certains cas à d'éventuelles offres ou réductions particulières signalées dans certains Établissements, auprès de Partenaires, sur le Site Web ou dans les mailings que le Client reçoit. Dans certains cas, si le Client se connecte sur son profil en ligne sur www.delhaize.be, il pourra également charger/activer certaines offres sur sa Carte-plus de sorte que ces offres lui soient automatiquement accordées lors de son prochain achat des produits correspondants dans un Établissement (si le Client remet sa Carte-plus à temps à l'employé(e) de caisse). Pour bénéficier de telles offres de cette manière, ces dernières doivent être chargées/activées sur la Carte-plus avant d'effectuer les achats concernés. En outre, il est possible qu'une telle application automatique des offres chargées/activées ne soit pas valable dans tous les Établissements. Lisez donc toujours attentivement le texte de l'offre en question ainsi que les mentions annexes sur le Site web.

En outre, les offres ne sont valables que pour l'achat d'une quantité usuelle de produits pour un usage personnel normal. Si aucune durée de validité ni date de fin n'est renseignée pour l'offre, cela signifie qu'elle se clôture deux (2) semaines après sa date de début.

4.4.5. Self-scan chez Delhaize

Des scanners portables sont mis à disposition dans de nombreux Établissements. Pour pouvoir utiliser un scanner portable, il suffit de scanner la Carte-plus à un meuble Self Scan. Ce scanner permet au Client de scanner lui-même ses achats et d'utiliser la caisse Self Scan de l'Établissement à la fin de ses achats.

4.4.6. Perte de la Carte-plus

En cas de perte de la Carte-plus, le Client peut en demander une nouvelle. Les Points-plus de l'ancienne Carte-plus sont en principe considérés comme perdus. Si le Client en fait la demande, Delhaize peut néanmoins essayer, à l'aide de ses données, de retrouver les Points-plus que déjà récoltés et de les transférer, le cas échéant, sur la nouvelle Carte-plus.

4.4.7. Durée de validité des Points-plus et de la Carte-plus

Les Points-plus sont valables deux (2) ans, c'est-à-dire que le Client peut les utiliser pendant deux ans et les échanger contre un nombre correspondant de Bons de valeur tel que stipulé à l'article 5. La validité de la Carte-plus est illimitée, mais si la carte n'est plus utilisée pendant plus de deux (2) ans, Delhaize se réserve le droit de la supprimer et/ou de la bloquer.

4.5. Limitations d'utilisation de la Carte-plus et des avantages qui y sont liés

4.5.1. Pas de cumul des offres particulières et d'autres promotions et bons de réduction

Les promotions, les bons de réduction ou toute autre promotion ou réduction générale ou spécifique accordée (par ex. un montant ou pourcentage de ristourne, une offre conjointe, une offre d'un produit gratuit, etc.) ne peuvent être cumulés avec n'importe quelle offre particulière aux termes de l'article 5.4. Les promotions concernées peuvent par contre être cumulées aux Bons de valeur. Le Client doit toujours lire attentivement les indications reprises pour l'offre concernée.

4.5.2. Caractère personnel de la Carte-plus

La Carte-plus est strictement personnelle. Le Client est responsable de son prêt ou du partage de son numéro à des tiers. La Carte-plus et Points-plus ne sont pas transférables, même pas en cas de fin de contrat avec Delhaize pour quelque raison que ce soit.

4.5.3. Conséquences en cas d'usage abusif de la Carte-plus

En cas d'usage abusif de la Carte-plus ou des Bons de valeur ou en cas de tout autre non-respect des présentes Conditions Générales, Delhaize peut retirer la Carte-plus 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. Les Points-plus déjà récoltés conformément à l'article 5 sont annulés immédiatement. Les Bons de valeur déjà distribués peuvent par contre encore être utilisés, sauf s'ils ont été obtenus par fraude ou usage abusif du système, auquel cas Delhaize a le droit de Vous réclamer les montants correspondants. Si la Carte-plus est retirée, le Client doit la renvoyer à Delhaize avec les deux porte-clés, ou les détruire et

confirmer cette destruction par écrit à Delhaize. Le cas échéant, le Client devra aussi supprimer définitivement le courriel contenant la Carte-plus électronique.

4.6. Dispositions générales

4.6.1. Modification des présentes Conditions Générales

Delhaize est libre de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales et ces modifications seront d'application dès la première communication via un médium quel qu'il soit (par ex. le Site Web). De telles modifications n'entreront toutefois en vigueur qu'ultérieurement, le Client a donc toujours le droit de renoncer à l'utilisation de sa Carte-plus et/ou de remettre sa Carte-plus.

4.6.2. 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.

4.6.3. Application subsidiaire de conditions spécifiques

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

4.6.4. Limitation de responsabilité

Delhaize ne peut être tenue responsable de quelconque dommage direct ou indirect au niveau de l'installation ou des appareils du Clients résultant de l'utilisation du Site Web ou de la Carte-plus. Delhaize rejette toute la responsabilité en cas d'interruption, même temporaire, des services liés à la Carte-plus et aux Points-plus, que ce soit en ligne, dans un Etablissement, ou à tout autre endroit. Delhaize ne peut être tenue responsable pour un quelconque dommage indirect ou consécutif ni pour un dommage qui n'était pas prévisible au moment de la demande ou de la remise de votre Carte-plus.

4.6.5. Protection des données personnelles

Delhaize respecte, dans ses rapports avec le client, la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Pour de plus amples informations en la matière, l'on peut se référer à la déclaration de confidentialité de la Carte-plus telle qu'annexée au Formulaire de demande et disponible sur le Site web.

4.6.6. Arrêt du programme Carte-plus

Delhaize se réserve le droit d'arrêter entièrement ou partiellement (cela signifie par exemple : quelques éléments ou vis-à-vis d'un groupe de personnes) le programme Points-plus, sans être tenue de motiver sa décision. En cas d'arrêt, Delhaize en informera le Client et donnera la possibilité durant un délai de 3 mois d'échanger le solde de points disponible et d'utiliser vos Bons de valeur conformément aux présentes Conditions Générales.

4.6.7. Absence de renonciation

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

4.6.8. 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 puissent être enregistrés afin de servir de preuve de tout fait pertinent.

4.6.9. Compétence et droit applicable

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

4.6.10. Plaintes et Questions

En cas de questions ou de remarques, le service client peut être joint au numéro gratuit 0800 95 713 (du lundi au vendredi de 9h à 17h), par courriel (info@delhaize.be) ou via le formulaire de contact en ligne à l'adresse suivante:

Delhaize
Service client
Rue Osseghem, 53
1080 Bruxelles

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

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

4.6.11. Changement d'adresse

En cas de changement d'adresse, le Client devra en informer Delhaize via le Service Client.

V. les cartes « Delivery Pass »

5.1. Les cartes Delivery Pass sont émises par Delhaize.

5.2. Chaque code à usage unique repris sur la carte Delivery Pass donne droit à déduction des frais d'une (1) livraison à domicile au rez-de chaussée (à l'exclusion des frais complémentaires pour les volumes importants) à l'occasion d'une réservation d'au-moins 60 € effectuée sur le site Delhaize.be (à l'exclusion des produits du tabac et de la Loterie Nationale, des sacs et autocollants communaux, des cartes cadeaux, b-gift et cartes de téléphone, des vidanges et autres services). Les codes ne sont valables que pour le service Delivery (livraisons à domiciles) du site Delhaize.be (à l'exclusion des services Collect et Drive).

5.3. Les cartes Delivery Pass (valables pour 3 livraisons) sont valables 3 mois à dater de la première utilisation de l'un des codes. Les codes non-utilisés à l'échéance des 3 mois seront irrévocablement perdus.

5.4. Pour bénéficier de la déduction des frais de la livraison, le code à usage unique doit impérativement être encodé dans la case "code promo" à l'occasion de la réservation. A défaut, la déduction ne sera pas prise en compte et le tarif normal des frais de livraison sera applicable

5.5. En cas de livraison refusée ou non réceptionnée par le client, le livreur n'est pas en mesure de rembourser les frais de livraisons payés au moyen de la carte Delivery Pass. Le client est invité dans ce cas à prendre contact avec le call center de Delhaize au 0800/95 713 pour obtenir un nouveau code (moyennant communication de son identité, de son ancien code et du numéro de sa commande non-réceptionnée ou refusée) sans que le nouveau code puisse dépasser la date de validité du code originairement utilisé. Delhaize se réserve le droit de refuser toute nouvelle réservation en cas d'abus.

5.6. Les cartes Delivery Pass et les codes sont non-cumulables avec d'autres actions ou codes promo, non-remboursables en argent (même partiellement), non-échangeables, non-remplaçables et non-prolongeables.