

Conditions générales OKay Direct

Les présentes Conditions Générales OKay Direct (ci-après également : « les Conditions ») régissent la relation entre OKay Direct et le client (ci-après également : « le Client ») qui effectue ses achats dans le magasin OKay Direct situé à 9000 Gand, Belfortstraat 18 (ci-après également : « le Magasin »).

Le Client prend connaissance des Conditions suivantes et accepte également leur application avant d'entrer dans l'espace de vente du Magasin et/ou de procéder à des achats dans le Magasin. Les Conditions peuvent être consultées à tout moment au kiosque d'information situé à l'entrée du Magasin.

Les Conditions générales Xtra, portées à la connaissance de chaque Client Xtra et acceptées par ce dernier au plus tard lors de la demande de profil Xtra, restent invariablement d'application.

Dans le cas où le Client Xtra ne serait pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou de plusieurs disposition(s) des présentes Conditions et/ou des Conditions générales Xtra, il/elle n'aura plus accès au Magasin et ne pourra plus y effectuer d'achats.

Identité du Vendeur

OKay	BUURTWINKELS OKAY, dont le siège social est situé à 1500 Hal, Demesmaeckerstraat (Victor) 167, T.V.A. BE-0464.994.145, RPM Bruxelles
Service clientèle	Le Service clientèle de OKay est disponible par e-mail à l'adresse info@okaydirect.be ou par téléphone au +32 (0) 23 59 94 15.

Définitions

Colruyt Group	Établissements Franz Colruyt S.A., dont le siège social est établi à 1500 Hal, Edingensesteenweg 196, TVA BE-0400.378.485, RPM Bruxelles et toutes les sociétés liées dans le sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations.
Consommateur	Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
Armoire	L'armoire fermée dans laquelle le Vendeur propose ses marchandises au Client et que le Client peut débloquer au moyen du code QR Xtra (de la carte ou de l'app Xtra).
Client	Le Client est un Client Xtra qui, en sa qualité de Consommateur, souhaite procéder à l'achat de marchandises dans le Magasin et, après s'être identifié au moyen de son profil Xtra, entre dans l'espace de vente du Magasin.
Client Xtra	Toute personne physique qui dispose d'un profil Xtra après la finalisation et l'approbation de sa demande de création d'un profil Xtra. Seule une personne physique majeure peut être ou devenir Client Xtra. Un Client Xtra agit toujours en qualité de Consommateur. Un non-Consommateur ou un mineur ne peut en aucun cas être ou devenir Client Xtra, sauf accord explicite contraire de Colruyt Group.
Magasin	Le Magasin OKay Direct où le Vendeur propose ses marchandises au Client, situé à 9000 Gand, Belfortstraat 18.

Conditions générales

- Objet des présentes Conditions :** Les présentes Conditions visent à communiquer au Client les informations essentielles sur ses droits et obligations liés à son passage en Magasin.
- Accès au Magasin - Identification par le biais de Xtra :** Seuls les Clients Xtra ont accès au Magasin et peuvent y acheter des marchandises du Vendeur. À cette fin, tous les Clients doivent s'identifier en scannant leur code QR Xtra avant d'accéder au Magasin. Si un Client n'a pas encore de profil Xtra, il/elle doit d'abord en créer un, après quoi il/elle pourra accéder au Magasin après avoir scanné son nouveau code QR Xtra. Par ailleurs, le Client est tenu d'associer une adresse e-mail à son profil Xtra. Le Client peut uniquement utiliser son profil Xtra personnel pour accéder au Magasin. En outre, le Client est entièrement responsable de l'utilisation, correcte ou abusive, de son profil Xtra, que cette utilisation soit faite avec ou sans autorisation. Le Client informera immédiatement le Vendeur de toute utilisation abusive éventuelle de son profil Xtra. Le Vendeur (ni Colruyt Group) ne peut être tenu responsable de l'utilisation correcte ou abusive d'un profil Xtra par négligence/erreur du Client Xtra. Le Client Xtra préserve le Vendeur et le dédommage intégralement de tout recours de tiers à cet égard.
- L'offre et l'assortiment : Généralités :** L'offre de produits présente dans le Magasin n'est pas destinée à un usage commercial ou professionnel. L'assortiment est valable dans la limite des stocks disponibles et peut être modifié à tout moment par le Vendeur. Le Vendeur n'est pas responsable d'erreurs matérielles, telles que des coquilles ou des erreurs d'impression. **Alcool :** Seuls les Clients majeurs peuvent acheter de l'alcool issu de l'assortiment. Pour permettre une vérification de l'âge, le Client doit faire scanner sa carte d'identité dans le lecteur de carte d'identité prévu à cet effet dans l'espace de vente du Magasin, ainsi que son

code QR Xtra. Une fois cette vérification effectuée, le Client peut ouvrir, lors de sa visite, les Armoires contenant de l'alcool et acheter de l'alcool. L'Armoire reste verrouillée si la vérification susmentionnée n'a pas pu être effectuée.

- Achats dans le Magasin :** Compte tenu du concept unique du Magasin en tant que magasin automatique, le Client accepte les étapes suivantes pour procéder à des achats dans le Magasin. **1** Le Client scanne son code QR Xtra pour avoir accès au Magasin (cf. Article 2). **2** Les marchandises sont placées dans des Armoires fermées que le Client ne peut ouvrir qu'après avoir scanné son code QR Xtra. Si le Client souhaite acheter un article, il/elle doit scanner son code QR Xtra, après quoi l'Armoire sera débloquée et le Client pourra y prendre l'article et le placer dans son panier. Ensuite, le Client doit refermer l'Armoire (s'il ne le fait pas, d'autres articles retirés de l'Armoire seront enregistrés sur le profil Xtra du Client et le Client ne pourra pas ouvrir d'autres Armoires et/ou payer ses achats). Le Client ne peut pas déplacer les articles à l'intérieur de l'Armoire et/ou entre les différentes Armoires. Si le Client souhaite acheter de l'alcool, une vérification supplémentaire de son âge au moyen de sa carte d'identité est requise conformément à l'Article 3. Si, après avoir placé un article dans son panier et avant de procéder au paiement de ses achats, le Client décide de renoncer à l'achat d'un article, il/elle peut le faire en débloquant à nouveau l'Armoire dans laquelle il/elle a pris l'article et en replaçant l'article au bon endroit. **3** Lorsque le Client a terminé ses achats, il/elle doit se rendre au terminal de paiement. Après s'être identifié au terminal de paiement et avant de procéder au paiement, le Client dispose d'un récapitulatif de ses achats qu'il/elle doit vérifier. Si ce récapitulatif n'est pas correct, le Client peut encore y apporter des adaptations limitées. Le Client qui confirme l'exactitude du récapitulatif renonce définitivement à tout recours visant à contester ultérieurement ce récapitulatif. **4** Si le Client accepte le récapitulatif, il/elle doit effectuer le paiement intégral conformément à l'Article 5, après quoi il/elle peut quitter le magasin.
- Paiement :** Le paiement ne peut être effectué que par voie électronique. Pour des raisons de sécurité, le paiement en espèces n'est pas possible. Le paiement par carte de crédit n'est pas possible non plus.
- Ticket de caisse numérique :** Le Client reçoit le ticket de caisse au format numérique par e-mail envoyé à l'adresse e-mail associée au profil Xtra que le Client a utilisé pour s'identifier et accéder au Magasin. Le ticket numérique a valeur légale.
- Garantie : Garantie légale :** Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée immédiatement au Vendeur. Pour les produits frais et surgelés, les réclamations doivent, sous peine de déchéance, être formulées par le biais de l'interphone à un collaborateur du Vendeur au plus tard avant que le Client n'effectue le paiement. Le Client bénéficie de la garantie légale de deux ans à compter de l'achat pour les défauts de conformité. Cette garantie couvre la réparation ou le remplacement de l'article défectueux. Si la réparation ou le remplacement s'avèrent cependant être impossibles, disproportionnés pour le Vendeur ou à l'origine de graves désagréments pour le Client, le Vendeur s'engage à accorder au Client une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité majeure, à dissoudre le contrat d'achat et à rembourser intégralement l'article, moyennant sa restitution par le Client. **Garantie commerciale :** Une garantie commerciale est accordée sur certains articles. 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. Pour chaque article, des informations détaillées concernant la garantie commerciale peuvent être obtenues auprès du Service clientèle. Exceptions : 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 de l'article 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. Elle n'est pas non plus accordée après une intervention par un tiers non recommandé par le Vendeur. Avant l'utilisation, le Client doit toujours lire attentivement la notice d'instructions et/ou d'assemblage. **Garantie d'usine :** outre la garantie légale ou l'éventuelle garantie commerciale du Vendeur, certains articles sont également couverts par une garantie du 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.
- Responsabilité et sanctions :** Le Client s'engage à tout moment à agir précisément selon les instructions indiquées dans le Magasin, les Conditions et les Conditions Générales Xtra, qui s'appliquent intégralement. En cas de violation par le Client des instructions, des Conditions et/ou des Conditions Générales Xtra, tous les dommages éventuels en résultant seront répercutés sur le Client ou la personne ayant agi pour son compte. En outre, le Vendeur (ou une autre entité de Colruyt Group) a le droit de refuser l'accès au Magasin et/ou de désactiver le profil Xtra du Client avec effet immédiat sans notification préalable lorsque, par exemple, il est question (de soupçon) d'abus, d'utilisation frauduleuse, de vol et/ou d'utilisation illégitime du profil Xtra, ou si le Client n'agit pas conformément à ce qui est attendu d'un bon père de famille. Le refus immédiat d'accès au Magasin et/ou le blocage du profil Xtra peuvent également être effectués lorsque le Vendeur le juge utile pour la sécurité du Magasin, ses systèmes, la sauvegarde de ses intérêts financiers, ainsi que lorsque la sécurité de (l'un de) ses Clients est mise en danger ou que des dommages peuvent être causés à (l'un de) ses Clients. En outre, le Vendeur a le droit d'informer à tout moment les autorités compétentes de ce qui précède, après quoi le Vendeur se réserve tous les droits d'entreprendre d'autres démarches en justice.
- Validité et modification des Conditions :** Si l'une des dispositions des présentes Conditions s'avère nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en

vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions. Le fait que le Vendeur omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs disposition(s) des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont il jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions. Le Vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions. La dernière version des Conditions est toujours consultable au kiosque d'information situé devant l'entrée du magasin.

24. Questions ou plaintes : Tout Client peut, en premier lieu, adresser ses questions ou plaintes relatives au Magasin au Service clientèle.

Si la solution proposée par le Vendeur ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et impartiale, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le Client peut envoyer un formulaire de réclamation électronique via www.ombudsmanducommerce.be. Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par e-mail à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier postal à Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuysse 8, 1160 BRUXELLES.

Si aucune conciliation ne s'avère possible après avoir contacté le Service clientèle et/ou l'Ombudsman du Commerce, le litige avec le Client est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge.

27. Respect de la vie privée et protection des données à caractère personnel : Le recours aux services décrits dans les présentes Conditions 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 le Vendeur. Dès lors, il 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. Le Vendeur traite les données à caractère personnel du Client pour les finalités et sur la base des fondements juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité. La Déclaration de confidentialité peut être consultée à tout moment au kiosque d'information présent dans le magasin.

Le Client s'engage à informer le Vendeur en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre au Vendeur de fournir un service correct.

VO202110060