



XTRA

Déclaration de confidentialité Xtra

☰ Sommaire

1. Généralités

1.1 Responsabilité du traitement des données

2. Nature et utilisation des données à caractère personnel

2.1 Données générales relatives à Xtra

2.2 Données spécifiques via l'app Xtra ou le site web Xtra

2.3 Données d'identification via l'utilisation des apps ou sites web

2.4 Autres données

3. Objectif du traitement des données

3.1 Proposition de services

3.2 Prévention d'abus et de fraude

3.3 Amélioration et personnalisation des services

3.4 Envoi de communications à votre attention

3.5 Données par le biais de cookies

4. Accès à vos données à caractère personnel

5. Conservation de vos données à caractère personnel

6. Durée de conservation de vos données à caractère personnel

7. Sécurisation de vos données à caractère personnel

8. Fonction de paiement Xtra

9. Concours avec Xtra

10. Vos droits en tant que client

11. Données de contact

12. Mises à jour de la Déclaration de confidentialité

1. Généralités

La présente Déclaration de confidentialité explique comment Xtra recueille, stocke et utilise vos données à caractère personnel.

Nous accordons beaucoup d'importance à vos données à caractère personnel. Nous mettons donc un point d'honneur à les protéger. L'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi.

Xtra est le programme client de Colruyt Group. Il vise à aider le client au quotidien avant, pendant et après le processus d'achat auprès de nos partenaires, non seulement grâce à des fonctionnalités pratiques, mais grâce aussi au regroupement en un seul endroit des réductions et avantages des partenaires Xtra.

Pour ce faire, nous recueillons des données à caractère personnel par le biais du compte et du profil Xtra. Nous les collectons non seulement depuis votre compte et profil Xtra, mais aussi à partir du code QR de votre carte ou app Xtra. Nous disposons également de données à caractère personnel laissées par des clients en magasin et lors de nos différents contacts (par voie numérique).

Par ailleurs, l'app Xtra est destinée à vous faciliter la vie avant, pendant et après vos courses. Vous avez aussi la possibilité de tester l'app sans avoir à créer de compte Xtra. Votre compte Xtra vous permet de vous identifier rapidement et facilement sur les divers webshops de Colruyt Group et de profiter ainsi de réductions. En outre, vous pouvez utiliser votre compte Xtra pour vous connecter auprès de certaines marques du groupe, qui n'ont pas encore de partenariat avec Xtra. De cette manière, vous pouvez par exemple utiliser votre compte Xtra pour vous connecter à SmartWithFood si vous le souhaitez. Les données auxquelles ces services ont accès depuis votre profil Xtra figurent dans la Déclaration de confidentialité du service concerné.

1.1 Qui est le responsable du traitement des données ?

Les enseignes et webshops suivants de Colruyt Group sont conjointement responsables des données que nous collectons sous Xtra (appelés succinctement ci-après : « **les partenaires Xtra** », « **partenaires** », « **nous** », « **notre** » ou « **Colruyt Group** »). Il s'agit des partenaires avec lesquels Xtra a établi des accords relatifs à la reconnaissance du compte Xtra d'un client Xtra et la mesure dans laquelle les données du profil Xtra sont susceptibles d'être consultées ou utilisées dans le cadre de leurs propres services :

- **Bio-Planet S.A.**, dont le siège social est établi à Victor Demesmaeckerstraat 167, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 472.405.143, RPM Bruxelles ;
- **OKay S.A.**, dont le siège social est établi à Victor Demesmaeckerstraat 167, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 464.994.145, RPM Bruxelles ;
- **Collect&Go**, une entité des **Éts Fr. Colruyt S.A.**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **ColliShop**, une entité des **Éts Fr. Colruyt S.A.**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **Collishop Professional**, une entité des **Éts Fr. Colruyt S.A.**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **Colruyt Group Academy**, qui fait partie de Colruyt Group Services S.A., dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 880.364.278, RPM Bruxelles ;
- **Colruyt Meilleurs Prix**, une entité des **Éts Fr. Colruyt S.A.**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **Colruyt Luxembourg S.A.**, dont le siège social est établi à Rue F.W. Raiffeissen 5, 2411 Luxembourg, inscrite sous le numéro d'entreprise B124292 Grand-Duché de Luxembourg ;
- **CoMarché**, une entité des **Éts Fr. Colruyt S.A.**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 400.378.485, RPM Bruxelles ;
- **DATS 24 S.A.** dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 893.096.618, RPM Bruxelles ;
- **Dreambaby S.A.** dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 472.630.817, RPM Bruxelles ;

- **DreamLand S.A.** dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 448.746.645, RPM Bruxelles ;
- **Spar Colruyt Group**, qui fait partie de **Retail Partners Colruyt Group S.A.**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 413.970.957, RPM Bruxelles ;
- **SmartRetail SRL**, dont le siège social est établi à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal, inscrite sous le numéro d'entreprise 640.760.224, RPM Bruxelles.

Les entreprises énumérées ci-dessus peuvent utiliser vos données à caractère personnel pour les finalités décrites dans la présente Déclaration de confidentialité.

2. Quelles données à caractère personnel collectons-nous et utilisons-nous ?

Nous collectons les données que vous nous transmettez, comme les données d'achat au sein de nos différents magasins, les données enregistrées lorsque vous surfez sur nos sites web, webshops et apps, les données de paiement Xtra. Sur la base de ces données, nous procédons à une analyse de vos préférences et centres d'intérêts personnels. Nous utilisons ces données afin de personnaliser notre marketing, nos offres, nos promotions et nos services. Lorsque nous utilisons des données sensibles telles que des informations relatives à votre santé ou à vos enfants, nous demandons toujours votre consentement. Toutes ces données constituent, ensemble, votre profil Xtra.

2.1 Données générales relatives à la carte Xtra

Vous trouverez ci-dessous les données que nous traitons de toute personne possédant une app ou carte Xtra, un compte Xtra, un code QR Xtra ou en ayant fait la demande. Ces traitements sont inhérents à l'utilisation d'une carte Xtra et nous vous demandons, lors du processus d'inscription à votre profil Xtra :

- **Données de profil** : nom, prénom, sexe, date de naissance, etc.
- **Coordonnées** : numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse, etc.
- **Données achats** : chaque fois que vous faites vos courses dans l'un de nos magasins physiques, webshops ou stations DATS 24, nous traitons vos achats et les services auxquels vous recourez. Nous conservons également les listes de naissance déposées chez Dreambaby ainsi que les listes de souhaits établies chez DreamLand. Nous gardons aussi une trace des ateliers que vous suivez au sein de la Colruyt Group Academy.

2.2 Données spécifiques recueillies par le biais de l'app Xtra et du site web Xtra

En plus des données décrites au point 2.1, nous traitons les données ci-dessous uniquement lorsque vous utilisez l'app Xtra ou le site web Xtra. Vous utilisez l'app Xtra (sans avoir de profil Xtra) ? Nous ne traitons pas les données mentionnées au point 2.1.

Nous traitons les données suivantes uniquement lorsque vous utilisez les fonctionnalités spécifiques de l'app Xtra ou du site web Xtra :

- **Données de localisation via l'app** : par exemple, lorsque vous utilisez la possibilité du plein mobile ou le moteur de recherche de magasin de l'app. L'utilisation de données de localisation n'est autorisée que moyennant votre autorisation.
- **Situation familial** : pour certains services, nous demandons la date de naissance de votre enfant, par exemple lors de l'établissement d'une liste de naissance chez Dreambaby, la demande de conseils de jeu chez DreamLand, l'inscription à l'action « Bébé à bord » de Colruyt Meilleurs Prix, etc. Dès que nous avons besoin de la date de naissance de vos enfants, nous vous en informons durant le processus d'inscription. Toute finalité marketing n'est poursuivie que moyennant votre autorisation.
- **Informations sur les allergènes, préférences alimentaires et style de vie** : dans votre profil Xtra, vous pouvez indiquer des informations relatives aux allergènes, à vos préférences alimentaires et à votre mode de vie. Nous traitons ces données uniquement si vous nous les avez transmises et nous avez donné votre autorisation à l'égard de leur traitement. Nous utilisons ces informations uniquement aux fins pour lesquelles vous avez donné votre accord. En outre, nous vous demandons vos préférences alimentaires et vos informations relatives aux allergènes lorsque vous participez à des tests de goût et d'utilisation.
- **Données transmises par vos soins** : il s'agit des listes, tickets de caisse et garanties que vous saisissez dans votre app Xtra ou dans l'environnement Colruyt de l'app.

- **Informations dérivées des données que vous nous transmettez :** sur la base de vos données d'achat avec Xtra, nous pouvons déduire certaines de vos préférences personnelles. Par exemple, nous pouvons déterminer votre situation familiale personnelle et votre situation de logement en raison du volume, de la fréquence et de la nature de vos achats.
- **Données provenant de la fonction de paiement :** nous avons besoin de votre numéro de compte et d'un mandat SEPA afin de pouvoir prélever l'argent dû sur votre compte. Nous enregistrons l'utilisation que vous faites de cette fonction et le déroulement des paiements à des fins de détection d'abus et de fraude. Vous trouverez davantage d'informations sur la fonction de paiement au chapitre 8.

2.3 Données d'identification électroniques à partir de l'utilisation des apps ou sites web

Lorsque vous naviguez sur l'un de nos sites web ou l'une de nos apps, et que vous y êtes connecté avec votre profil Xtra, nous traitons plusieurs données techniques. Il s'agit notamment de votre adresse IP, votre adresse MAC (Media Access Control), du navigateur utilisé, des informations relatives à votre appareil (telles que l'ID de votre appareil), du site web externe qui vous a renvoyé chez nous et des informations dérivées des cookies.

Par ailleurs, nous conservons, pour chaque utilisateur, le comportement de visite du site web ou l'utilisation faite de l'app. Nous savons ainsi quand nos apps sont installées ou nos sites sont visités, comment une page web est consultée, où les visiteurs cliquent précisément, où ils quittent notre site... Ces analyses nous permettent d'améliorer la convivialité de notre site web ou notre app, et d'adapter davantage nos services.

Nous recueillons ces informations grâce aux cookies. Les cookies nous permettent d'acquérir ces connaissances au fil des visites de notre site web. Vous trouverez davantage d'informations sur les cookies et la manière dont nous en tirons parti dans notre politique en matière de cookies sur monxtra.be/xtra/fr/cookies.

2.4 Autres données

Nous conservons également certaines données après un appel de votre part de notre service Clientèle. Il est question de vos données client, de la date et de l'heure de l'appel, des notes prises par les collaborateurs du service Clientèle durant la conversation, des e-mails envoyés à notre service Clientèle ainsi que des données que vous nous communiquez durant la conversation ou dans les e-mails.

Lorsque vous vous rendez dans nos magasins physiques, nous pouvons également traiter des images vidéo sur lesquelles vous apparaissez. Colruyt Group Services est responsable de ce traitement. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans la [Déclaration de confidentialité vidéosurveillance Colruyt Group](#).

3. Pourquoi et sur quelle base collectons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous avons besoin de vos données pour pouvoir vous proposer nos services : avantages personnalisés, livraisons, etc. Nous appliquons des règles internes (de communication) strictes en la matière et utilisons vos données pour améliorer et personnaliser nos services.

Pour ce qui est du traitement de vos données à caractère personnel, nous nous basons sur les fondements juridiques suivants :

- **Exécution d'un contrat :** nous avons besoin de ces données pour pouvoir offrir ces services.
- **Obligation légale :** nous sommes tenus de traiter et de conserver certaines données afin de satisfaire à d'autres législations en vigueur.
- **Intérêt légitime :** ces données font l'objet d'un traitement afin de veiller aux intérêts de Colruyt Group. Nos intérêts sont toujours mis en balance avec les vôtres ainsi qu'avec vos droits et libertés.
- **Autorisation :** nous avons obtenu votre autorisation explicite pour traiter ces données. Vous avez le droit de retirer à tout moment les autorisations données. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter en utilisant les informations de contact au bas de la Déclaration de confidentialité au chapitre 11.

3.1 Proposition de services

Nous avons besoin des données de profil, de contact et d'achat afin de pouvoir respecter nos engagements envers vous. Ainsi, nous pouvons notamment envoyer votre carte Xtra et vos avantages personnels à la bonne adresse, attribuer une promotion ou un avantage ou clôturer votre inscription à des ateliers ou événements. Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez les conditions générales de votre profil Xtra et des autres services auxquels vous avez souscrit.

Par ailleurs, nous utilisons les informations relatives à votre situation familiale afin de pouvoir mener à bien nos services, par exemple pour disposer à temps des produits de votre liste de naissance ou vous envoyer des conseils de jeu personnalisés de DreamLand.

Nous n'utilisons vos données de localisation dans l'app que pour mener à bien le service spécifique. Nous vous demanderons toujours votre autorisation pour traiter vos données de localisation et vous expliquerons pourquoi nous avons besoin de ces données.

Enfin, nous traitons les données que vous saisissez vous-même uniquement parce que vous avez activé certaines fonctionnalités dans votre profil Xtra.

3.2 Prévention d'abus et de fraude

Les informations de votre profil sont également importantes pour nous permettre de prévenir toute fraude ou tout abus, sur la base de nos intérêts légitimes.

Parfois, nous sommes également tenus légalement de conserver une partie des données de votre profil, notamment à des fins fiscales, dans le cadre d'obligations de garantie ou de litiges éventuels.

Lorsque vous achetez certains produits/certaines quantités de produits dans nos magasins, nous établissons une facture. Afin de lutter contre les fraudes éventuelles des commerçants qui achètent des produits pour les revendre sans facture, l'émission de factures par les vendeurs a été largement encadrée dans la législation. Comme la loi nous tient responsables pour des factures manquantes, nous avons établi des règles internes strictes concernant l'établissement des factures, y compris lorsqu'elles sont destinées à des particuliers. Nous utilisons les données de votre profil Xtra pour établir ces factures.

3.3 Amélioration et personnalisation des services

Nous n'avons cessé d'améliorer le service proposé. C'est pourquoi il est dans notre intérêt légitime d'examiner comment nous pouvons le faire pour vous. À cette fin, nous élaborons un profil vous concernant sur la base de votre situation familiale, de vos données d'achat, de vos données de paiement, de votre utilisation du site web (si vous avez donné votre autorisation à cet égard), etc. Ce profil nous permet de vous placer dans un groupe et d'analyser vos préférences et centres d'intérêt personnels. Il s'agit des informations dérivées des données que vous nous fournissez. De cette manière, nous pouvons personnaliser davantage nos services. Nous pouvons également utiliser vos données d'achat pour personnaliser vos listes et vos résultats de recherche dans l'app Xtra et dans l'environnement Colruyt de l'app.

Pour personnaliser nos services, nous pouvons également utiliser des informations spécifiques vous concernant que vous avez fournies dans votre profil Xtra. Nous utilisons ces données uniquement aux fins pour lesquelles vous avez donné votre autorisation. Par exemple, nous utilisons les données de vos enfants pour vous envoyer des informations personnalisées concernant notre offre.

Nous utilisons les informations relatives aux allergènes et préférences alimentaires transmises lors de tests de goût et d'utilisation afin de vous envoyer des invitations adaptées. Ce traitement nécessite également votre autorisation.

Pour pouvoir mieux faire correspondre les services aux besoins des clients Xtra, nous sommes aussi susceptibles de vous inviter à participer à des études de marché ou des enquêtes (de satisfaction).

3.4 Envoi de communications à votre attention

Chaque fois que nous voulons vous informer, nous utilisons vos données de profil, de contact et d'achat ainsi que des informations sur votre situation spécifique et les conclusions que nous en avons dégagées.

3.4.1 Marketing direct personnalisé

Nous utilisons notamment vos données pour vous envoyer des newsletters adéquates, personnaliser vos promotions et avantages ou vous avertir d'une fermeture temporaire d'un magasin. Pour l'élaboration de ces communications, nous utilisons vos données d'achat et les informations dérivées.

Nous pouvons vous envoyer ce marketing direct par e-mail ou par courrier. Vous pouvez indiquer facilement vos préférences en la matière dans votre profil Xtra de l'app Xtra ou du site web. Le chapitre 10 explique comment et où le faire.

Les partenaires Xtra appliquent des règles de communication internes strictes en ce qui concerne l'envoi de ce marketing direct. Par exemple, un partenaire Xtra ne pourra vous contacter que si vous êtes déjà client ou avez passé une commande chez lui. Pour ce faire, les partenaires se basent sur leurs intérêts légitimes. Un partenaire Xtra chez qui vous êtes déjà client peut toutefois ajouter des informations provenant d'un autre partenaire Xtra dans sa propre communication.

Xtra peut également vous envoyer des e-mails concernant des nouveautés de l'app, des concours en cours, des informations sur et de la part des différents partenaires de Xtra...

Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans le chapitre 10.

Les partenaires Xtra peuvent également vous envoyer du marketing direct, moyennant votre autorisation, surtout si vous y avez souscrit vous-même. Vous pouvez trouver les newsletters auxquelles vous avez souscrit dans votre profil Xtra, où vous avez également la possibilité de retirer votre autorisation.

3.4.2 Communication par e-mail

Outre l'envoi de marketing direct, nous vous transmettons des informations essentielles sur votre profil Xtra ou des nouvelles générales relatives à Colruyt Group. Nous vous envoyons ces e-mails sur la base de notre contrat, vous ne pouvez donc pas vous en désabonner. Il s'agit, par exemple, de communications importantes relatives à la sécurisation de votre profil ou d'e-mails comprenant votre ticket de caisse numérique.

Afin d'améliorer nos services, nous sommes également susceptibles de vous inviter à participer à des enquêtes ou des études de marché. Pour savoir comment vous désinscrire, rendez-vous au chapitre 10.

Enfin, nous sommes susceptibles de vous contacter en cas de rappel d'un certain produit. Ce que nous faisons pour satisfaire à nos obligations légales en matière de sécurité alimentaire.

3.4.3 Communication par SMS

Nous sommes susceptibles de vous envoyer des SMS dans le cadre de certains de nos services, par exemple « Click & Collect » de DreamLand.

L'envoi de SMS est à chaque fois lié à un service spécifique. Vous saurez toujours quand vous recevrez un SMS de la part des partenaires Xtra : cette information est communiquée lors de l'utilisation du service spécifique.

3.4.4 Communication par le biais de l'app Xtra

Nous pouvons aussi vous contacter via l'app Xtra. Ce qui peut se faire par l'Inbox de l'app ou – si vous l'autorisez – par des messages push. La communication via l'app est paramétrable dans votre app.

3.5 Données par le biais de cookies

Si vous êtes connecté avec votre profil Xtra lorsque vous visitez notre site web, nous sommes susceptibles de conserver des informations relatives à votre comportement de navigation. Nous ne conservons ces informations que si vous nous avez donné votre autorisation à cet égard. Vous avez la possibilité d'ajuster cette autorisation pour chaque site web et de la retirer. Dans l'app aussi, vous pouvez adapter ces paramètres à tout moment. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans notre politique en matière de cookies : monxtra.be/xtra/fr/cookies.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel ?

Colruyt Group ne vendra en aucun cas vos données. Les partenaires Xtra peuvent faire appel à des tiers pour pouvoir effectuer leurs services (des livraisons, par exemple). Ces tiers respectent à tout moment les conditions de la présente Déclaration de confidentialité.

Un **partenaire Xtra** a accès aux données de votre profil Xtra et à d'autres données que vous partagez dans le cadre des services de ce partenaire. Il peut utiliser ces données, comme susmentionné.

Au sein de Colruyt Group, seules les personnes ayant besoin de vos données à caractère personnel dans l'exercice de leurs tâches y auront accès.

Par exemple, vous avez une réclamation à propos des services dans un magasin en particulier ? Notre service Clientèle peut alors transmettre vos données au responsable du magasin concerné afin qu'il puisse vous contacter et vous apporter son aide.

Si vous faites un don à la Colibri Foundation, les collaborateurs concernés auront également accès à vos données Xtra et pourront vous envoyer des communications.

Enfin, il existe un certain nombre d'applications auxquelles vous pouvez vous connecter avec votre compte Xtra sans que le prestataire de services ait accès à toutes vos données personnelles. Pour plus d'informations sur les données exactes que l'application verra, veuillez vous référer à la Déclaration de confidentialité applicable pour l'application.

Les sociétés Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. et Smart Technics S.A., appartenant toutes deux à Colruyt Group, peuvent aussi accéder à vos données.

Des **parties externes** peuvent également avoir accès à vos données. Elles veillent avec nous à ce que nous puissions réaliser notre prestation de services.

Par exemple, les partenaires de Xtra peuvent réaliser des études de marché. Ce faisant, ils peuvent faire appel à des bureaux d'étude de marché externes et sont susceptibles de transmettre un nombre limité de données provenant de votre profil Xtra à ces partenaires.

Xtra fera également appel à des agences de médias pour vous montrer les publicités les plus pertinentes sur les canaux externes, y compris les réseaux sociaux. Nous pouvons également transmettre nous-mêmes des données limitées à certains canaux de réseaux sociaux, principalement par le biais de cookies. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre politique en matière de cookies.

Lorsque vous rencontrez un problème avec une réservation que vous effectuez sur l'un de nos webshops ou lorsqu'une partie de la réservation est manquante, nous sommes susceptibles de transmettre vos données au fournisseur concerné. Il pourra alors vous recontacter pour vous aider à résoudre le problème.

Nous sommes également susceptibles de transmettre vos données à notre partenaire en recouvrement en cas de factures ou montants en souffrance.

Afin de pouvoir réaliser nos services, nous pouvons faire appel à des **prestataires de service (externes)** qui ont également besoin d'accéder à (une partie de) vos données. Par exemple pour conserver les données personnelles de manière sûre, vous faire parvenir les déliants dans votre boîte aux lettres, etc.

Toutes ces parties doivent respecter la présente Déclaration de confidentialité et ne pourront à aucun moment utiliser vos données personnelles à d'autres fins que celles qui y sont décrites.

Dans des cas spécifiques, les cabinets d'avocats, agences de recouvrement, huissiers de justice, compagnies d'assurance et banques, entre autres, auront accès à une partie de vos données à caractère personnel si cela s'avère nécessaire pour nous assister dans le cadre du traitement d'un dossier, de l'exécution de projets, etc.

Enfin, en cas de demande légitime, nous sommes tenus de transmettre vos données à caractère personnel aux **autorités compétentes ou instances (publiques)**. Nous contrôlerons et examinerons toute demande en ce sens avant de transmettre effectivement vos données aux autorités compétentes.

5. Où conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Vos données sont conservées en Belgique et au sein de l'Espace économique européen (EEE). Pour rendre possibles les services Xtra, Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. a également accès à vos données à caractère personnel.

Certains prestataires de service utilisent également vos données en dehors de l'Europe. Dans tous les cas, vos données à caractère personnel sont traitées de manière sûre, en conformité avec la législation et avec les conditions de la présente Déclaration de confidentialité.

Nous conservons vos données principalement en Belgique et au sein de l'Espace économique européen (EEE).

Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., une filiale de Colruyt Group, apporte son appui à Colruyt Group depuis l'Inde. Elle collabore par exemple au développement de nouveaux services ou développe des apps et sites web existants. Bien que vos données à caractère personnel soient conservées en Belgique, il est possible que Colruyt IT Consultancy India y ait accès pour exécuter ses services. ¹

Certains de nos prestataires de service utilisent vos données en dehors de l'Espace économique européen afin de vous fournir un service plus efficace. Dans pareil cas, nous prenons les mesures qui s'imposent et concluons les contrats nécessaires pour veiller à ce que vos données à caractère personnel soient traitées en toute sécurité, en conformité avec les conditions de la présente Déclaration de confidentialité et avec la législation.

Vous pouvez demander une copie des mesures prises en nous contactant au moyen des données de contact reprises à la fin de la présente Déclaration de confidentialité.

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous supprimons vos données de contact et de profil après dix ans d'inactivité du profil. Nous utilisons activement vos données d'achat pendant cinq ans. Nous conservons les données que vous fournissez vous-même pendant deux ans. Vous utilisez l'app en tant que client ? Nous conservons vos données jusqu'à trois mois après la dernière utilisation de l'app.

Nos règles de base sont simples : lorsque votre profil Xtra n'a pas été utilisé depuis dix ans, nous supprimons les données de votre profil. Nous conservons vos données d'achat de manière active cinq ans après l'achat. Après cette période de cinq ans, nous traitons les données d'achat de manière pseudonymisée. Tout lien avec vous devient impossible à déceler. En outre, les données traitées par notre service Clientèle sont conservées pendant cinq ans.

Vous utilisez uniquement l'app en tant que client Xtra et ne faites aucun achat auprès des partenaires Xtra ? Nous supprimons alors vos données de l'app deux ans après la dernière ouverture de celle-ci.

Lorsque vous utilisez l'app Xtra en tant que Client, nous conservons les garanties, listes et tickets de caisse ayant été chargés trois mois à compter de la dernière ouverture de l'app. Vous pouvez également supprimer vous-même, et à tout moment, ces données de l'app.

Deux ans après votre dernier achat, nous arrêtons de vous envoyer des communications personnalisées. Évidemment, vous pouvez à tout moment vous abonner ou désabonner, comme le précise le chapitre 10.

Vous préférez que l'on supprime vos données plus tôt ? Pour ce faire, contactez notre service Clientèle (voir chapitre 10).

Toutefois, la loi nous impose parfois de conserver des données plus longtemps, telles que des factures ou des données pouvant être utilisées dans le cadre d'un litige éventuel. Dans pareil cas, nous respectons ce délai de conservation plus long. Évidemment, après cinq ans, nous cessons d'utiliser activement ces données à des fins d'amélioration de nos services.

7. Comment sécurisons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données de manière optimale. Cependant, nous ne pouvons jamais offrir une garantie absolue.

Nous conservons vos données à caractère personnel dans des centres de données bien sécurisés et contrôlés. Lorsque nous collaborons avec d'autres parties, nous exigeons d'elles le même niveau de sécurité. Malgré tous nos efforts en la matière, nous ne pouvons toutefois jamais garantir totalement la sécurité et la protection de vos données à caractère personnel.

¹ Conformément à l'article 46, paragraphe 2 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), nous concluons avec Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. un contrat reprenant des dispositions standard en matière de protection des données afin de protéger au mieux vos données en dehors de l'Union européenne.

8. Paiement avec Xtra

Il y a deux manières de payer avec Xtra : par le biais de votre carte Xtra et de l'app Xtra.

Lorsque vous activez la fonction de paiement dans votre compte Xtra, nous vous demandons également quelques données supplémentaires, comme votre numéro de compte et le mandat SEPA, afin de pouvoir prélever l'argent dû sur votre compte. Sans ces données, nous ne pouvons pas activer la fonction de paiement. Nous en avons besoin pour l'exécution du contrat conclu entre vous en tant que client, et nous. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les [Conditions générales liées à la fonction de paiement Xtra](#).

Nous utilisons également certaines données du profil Xtra. En effet, nous avons besoin de votre adresse postale pour vous fournir le code PIN de votre carte Xtra en guise de mode de paiement et pour pouvoir contrôler le mandat SEPA.

Pour activer la fonction de paiement avec Xtra, nous utilisons également votre adresse e-mail renseignée dans votre profil Xtra. En effet, pour pouvoir effectuer des paiements par voie mobile, vous devez sécuriser votre appareil à l'aide d'un code à six chiffres que nous vous envoyons à l'adresse e-mail renseignée. Ce code doit être introduit dans l'app Xtra avant de pouvoir activer la fonction de paiement mobile. Nous utilisons également votre adresse e-mail pour vous envoyer votre ticket de caisse numérique.

Une fois la fonction de paiement mobile activée, vous pouvez effectuer rapidement un paiement via l'app au moyen de la reconnaissance faciale, de votre empreinte digitale ou du code PIN de votre appareil. Xtra ne stocke pas ces données; nous utilisons les moyens d'authentification de votre appareil dans ce cadre. De plus amples informations sur les paiements mobiles avec Xtra sont disponibles dans les [Conditions générales Xtra Digital](#).

Si vous avez activé la fonction de paiement Xtra, nous enregistrons l'utilisation que vous faites de cette fonction et le déroulement des paiements. Nous le faisons à des fins de prévention d'abus et de fraude. Par ailleurs, nous utilisons ces données pour améliorer et personnaliser la fonction de paiement pour les utilisateurs, dont vous faites partie. Nous le faisons sur la base de nos intérêts légitimes.

Votre formule de paiement Xtra (Basic/Standard/Comfort) est définie de manière semi-automatique sur la base de vos données de paiement personnelles. Nous évaluons si vos paiements sont effectués à temps et si vous utilisez régulièrement la fonction de paiement. De ce fait, vos limites de paiement peuvent augmenter en fonction de l'utilisation de la fonction de paiement Xtra. De ce fait, vos limites de paiement peuvent augmenter en payant avec Xtra.

Pour activer la fonction de paiement Xtra, nous faisons appel à des parties externes. La signature du mandat électronique SEPA passe par la SA Twikey. Colruyt Group et Twikey SA sont conjointement responsables. Vous pouvez consulter la Déclaration de confidentialité commune de Twikey / Xtra pour de plus amples informations à ce sujet : www.twikey.be/fr/merchant/colruyt-tc.html.

Pour vous permettre d'effectuer des paiements au moyen de votre app ou carte Xtra, nous devons transmettre vos données aux banques en charge de l'exécution des paiements.

Si vous avez activé la fonction de paiement Xtra, mais que le compte bancaire proprement dit appartient à une autre personne (le titulaire du compte), cette dernière recevra des rapports de l'utilisation de la fonction de paiement Xtra. Le titulaire du compte peut donc consulter vos dépenses effectuées au moyen de la fonction de paiement Xtra.

9. Concours avec Xtra

Les partenaires Xtra sont susceptibles d'organiser des concours à intervalles réguliers nécessitant un profil Xtra. Dans ce cas, vos données ne seront traitées qu'aux fins du concours. Dans des cas exceptionnels, vos données sont susceptibles d'être envoyées aux fournisseurs qui organisent le concours. Dans ce cas, vous en êtes toujours informé dans le règlement du concours en question. Pour certains concours, nous nous tournons également vers des partenaires pour en assurer le bon déroulement. Il peut s'agir d'agences marketing, de fournisseurs de logiciels ou de bureaux externes. Dans tous ces cas, des accords adéquats sont conclus avec ces partenaires.

Les photos et/ou vidéos collectées lors de concours organisés par l'un des partenaires Xtra sont recueillies sur la base de votre autorisation. Vous pouvez retirer cette autorisation à tout moment en nous contactant au moyen des données de contact ci-dessous. De même, ces photos et/ou vidéos ne sont utilisées qu'aux fins mentionnées dans le règlement du concours concerné.

10. Quels sont vos droits en tant que client ?

Colruyt Group accorde énormément d'importance à la protection de vos données à caractère personnel. L'utilisation que nous en faisons respecte les droits dont vous disposez en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle nous les résumons tous ci-après.

Vous pouvez vous adresser au service Clientèle en ce qui concerne l'exercice de vos droits. Vous pouvez le joindre de trois façons :

- Envoi d'un courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoi d'un e-mail à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be
- Appel au +32 (0)2 363 54 00

10.1 Vous pouvez consulter vos données et en demander une copie

Vous pouvez demander un aperçu des données à caractère personnel que nous conservons à votre sujet.

Vous pouvez demander cet aperçu en vous connectant avec votre profil Xtra sur monxtra.be. Rendez-vous dans « Ma Vie Privée » et demandez votre aperçu.

Dans l'app Xtra aussi, sous « Profil », vous pouvez demander un aperçu des données vous concernant que nous conservons.

Vous n'avez pas encore de profil Xtra ? Vous pouvez en faire la demande au moyen des possibilités de contacts susmentionnées. Dans ce cas, nous vous demanderons de vous identifier au moyen de certaines informations. Nous vous enverrons ensuite un aperçu par courrier.

10.2 Vous pouvez corriger vos données et demander la suppression de vos données

Vous pouvez faire corriger les données erronées et faire supprimer les données qui ne sont plus pertinentes.

Vous pouvez aisément corriger les données erronées dans votre profil Xtra en ligne ou via notre service Clientèle.

Vous pouvez demander à Colruyt Group de supprimer complètement vos données. Veuillez toutefois noter que dans un tel cas, vous ne bénéficierez plus de tous les avantages liés à la carte Xtra. Vous pouvez exercer ce droit en utilisant les possibilités de contact susmentionnées pour nous contacter.

Dans certains cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de supprimer vos données immédiatement, par exemple lorsque nous sommes tenus de respecter une obligation légale de conservation de vos données pendant une période plus longue ou pour enquêter sur un litige ou le régler. Lorsque vous avez des montants en souffrance, nous ne pouvons pas supprimer vos données non plus. Dans ce cas, nous vous en informerons toujours.

Nous ne pouvons pas annuler la suppression de vos données à caractère personnel. Par conséquent, nous vous demanderons toujours de vous identifier en nous communiquant plusieurs informations supplémentaires, comme votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre date de naissance et le numéro de votre carte Xtra. Nous pourrions ainsi vérifier votre identité avant de supprimer définitivement vos données, sans recueillir de nouvelles données vous concernant.

10.3 Vous pouvez faire transférer vos données à un tiers

Vous pouvez demander que les données que vous nous avez communiquées vous soient transmises dans un format lisible par machine.

10.4 Vous pouvez demander de limiter le traitement de vos données ou retirer à nouveau vos consentements.

Vous pouvez demander de limiter l'utilisation de vos données à caractère personnel, par exemple lorsque vos données sont erronées, en tenant compte des conditions générales Xtra.

Les autorisations que vous avez données concernant les allergènes et le mode de vie peuvent être retirées dans votre profil Xtra ou sur le site web relatif aux tests de goût et d'utilisation. Vous pouvez également retirer votre autorisation portant sur les informations concernant vos enfants à tout moment par le biais de votre profil Xtra.

Pour savoir comment retirer votre autorisation en ce qui concerne les communications, veuillez consulter le chapitre 10.5.1.

10.5 Vous pouvez faire objection ou opposition

Vous pouvez toujours faire objection au traitement de vos données à caractère personnel pour certaines finalités.

Vous pouvez par exemple demander à ce que vos données ne soient plus utilisées dans le cadre d'études de marché. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment au moyen de l'invitation reçue, en envoyant un e-mail à marketresearch@colruytgroup.com ou en utilisant les données de contact ci-dessus.

10.5.1 Objection à l'envoi de marketing direct

Vous avez le droit de vous désabonner des dépliant papier ainsi que des communications électroniques envoyées par e-mail. Vous pouvez vous désinscrire du marketing direct de deux manières auprès des partenaires Xtra :

Par e-mail :

- Pour les communications électroniques : en cliquant sur le lien de désinscription de l'e-mail marketing.
- Pour les dépliant papier et/ou communications électroniques : en contactant notre service Clientèle à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be. Nos collaborateurs du service Clientèle feront le nécessaire à ce moment afin que vous ne receviez plus d'e-mails marketing de la part des partenaires Xtra.

Via votre profil Xtra :

Lorsque vous vous connectez avec votre profil Xtra sur monxtra.be, vous pouvez facilement paramétrer le marketing direct que vous souhaitez recevoir de la part de certains partenaires. Pour ce faire, rendez-vous sous la rubrique « Communications ». Vous pouvez vous désabonner des dépliant papier ainsi que des communications électroniques.

Dans l'app Xtra, rendez-vous dans votre Profil. Ici aussi, vous pouvez facilement définir vous-même vos préférences en matière de marketing direct.

Étant donné que nous pouvons envoyer du marketing direct sur la base de votre historique d'achat, certaines communications peuvent déjà être cochées, même si vous ne l'avez pas fait vous-même. Nous envoyons ces communications sur la base de notre intérêt légitime et non de votre autorisation. Si vous décochez à nouveau ces communications, vous ne les recevrez plus.

10.5.2 Opposition à l'envoi d'autres communications

Vous pouvez également vous opposer à l'envoi d'e-mails qui ne relèvent pas du marketing direct. Vous pouvez définir les notifications que vous souhaitez recevoir ou non dans l'app Xtra et sur le site web Xtra en allant dans Profil. Vous pouvez choisir ici les notifications que vous souhaitez recevoir.

11. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous avez encore des questions ou souhaitez de plus amples informations concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre service Clientèle ! Vous pouvez procéder de trois manières :

- Envoi d'un courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoi d'un e-mail à l'adresse info.xtra@colruytgroup.be
- Appel au +32 (0)2 363 54 00

Vous avez une réclamation à formuler concernant le traitement de vos données à caractère personnel ?

Vous avez une réclamation à formuler concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel ? Contactez notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO) à l'adresse privacy@colruytgroup.com ou au numéro +32(0)2 363 54 00.

S'il n'est pas en mesure de vous aider adéquatement, vous pouvez toujours contacter les autorités compétentes :

- Autorité de protection des données,
Rue de la presse 35, 1 000 Bruxelles, Belgique, +32 (0)2 274 48 35,
contact@apd-gba.be, en cas de questions ou réclamations.

12. Modifications de la présente Déclaration de confidentialité

Restez informé des modifications et relisez régulièrement la présente Déclaration de confidentialité.

Nous développons et faisons évoluer en permanence nos services afin de pouvoir continuer à vous proposer la meilleure offre possible. C'est pourquoi nous adapterons régulièrement la présente Déclaration de confidentialité afin qu'elle expose toujours correctement la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel. Bien que nous mettions tout en œuvre pour vous avertir en cas de modifications, nous vous recommandons tout de même de consulter régulièrement la présente Déclaration de confidentialité. Il est en effet de votre responsabilité de vous informer des adaptations.

La présente Déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 14/03/2023.