Conditions générales d'utilisation (CGU)

Télécharger en PDF

1. Identification de la société

Le Site Internet et les Services décrits dans les présentes conditions générales de services (désignées ci-après par les **« CGS »**) sont édités, exploités et fournis par la Société Super Web Lab SL, dont les coordonnées complètes sont disponibles en cliquant ici.

Le Site Internet est hébergé par la société dont les coordonnées sont disponibles en cliquant ici.

2. Objet

Les présentes CGS ont pour objet de définir les modalités et les conditions générales dans lesquelles la Société propose des Services, sous réserve de souscrire un Abonnement sur le Site Internet qu'elle édite à l'adresse suivante : https://wenony.be/.

3. Contacter la société

Le service client du Site Internet peut être contacté aux coordonnées disponibles en cliquant ici.

La Société fera ses meilleurs efforts pour répondre, durant les Jours et Heures Ouvrés, aux demandes du Client.

Le Client reconnaît et accepte que cette assistance ne porte que sur l'utilisation du Site Internet, des Services, des Notices et des Documents et ne saurait avoir une quelconque nature juridique.

4. Définitions

Pour les besoins des présentes CGS, les termes en majuscules, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

- **Abonnement** : désigne le contrat périodique auquel le Client a souscrit auprès de la Société sur le Site Internet afin de bénéficier de l'accès aux Services ;
- **Appareil** : désigne tout type d'appareil électroménager de toutes marques pour lesquels la Société met à disposition des Fiches techniques et Notices ;
- **Client** : désigne indistinctement toute personne majeure ; le Client Consommateur ou le Client Professionnel ayant souscrit aux Services ;
- **Compte** : désigne l'interface personnelle mise à disposition du Client par la Société sur le Site Internet, accessible grâce à un identifiant et un mot de passe personnels, contenant notamment les informations d'identification du Client. Le Compte est accessible sur le Site Internet à la rubrique « Mon Compte » ;
- **Donnée(s) Personnelle(s)** : désigne(nt) les données à caractère personnel des Clients collectées et traitées par la Société dans le cadre des Services, et ce dans les conditions et modalités telles que définies dans la Politique de Confidentialité ;
- **Expert** : désigne le technicien professionnel habilité à assister le Client dans le cadre des Services par Visioconférence ;
- **Fiches techniques** : désigne le document détaillé d'un Appareil qui fournit des informations spécifiques sur les caractéristiques et les performances de l'Appareil ;
- **Jours et Heures Ouvrés** : désignent les jours de la semaine, du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés en Belgique ;
- **Notices** : désigne l'ensemble des informations fournies par le fabricant d'un Appareil qui contient des informations essentielles sur l'utilisation, l'entretien et la sécurité de l'Appareil. Elle inclut de manière non exhaustive : les instructions d'installation, le mode d'emploi, les consignes de sécurité, l'entretien et nettoyage, le dépannage, la garantie ;
- **Offre d'Essai** : désigne la période d'essai des Services d'une durée déterminée de 48 heures, au terme de laquelle le Client est automatiquement facturé du prix de l'Abonnement avec le mode de paiement fourni, sauf si ce dernier procède à la résiliation des Services avant l'expiration de l'Offre d'Essai ;
- **Politique de Confidentialité** : désigne la politique de confidentialité et de protection des Données Personnelles mise en œuvre par la Société et accessible en cliquant ici, laquelle fait partie intégrante des présentes CGS ;
- **Réparateur** : désigne la personne physique ou morale que la Société sollicite pour obtenir des devis concernant une ou des demandes de réparation, et/ou que la Société sollicite pour réaliser tout ou partie des Services. Le Réparateur agissant individuellement et en toute indépendance par rapport au Service, doit, impérativement, souscrire une assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant son activité ;

- **Services** : désignent les services payants fournis par la Société au titre de l'Abonnement, qui sont décrits à l'article 6 des CGS ;
- **Site Internet** : désigne le service en ligne édité par la Société, accessible à l'adresse URL https://wenony.be/ ;
- **Société** : désigne la société Super Web Lab SL, société à responsabilité limitée de droit espagnol, immatriculée au Registre du Commerce de Madrid sous le numéro NIF B13982145, dont le siège social est situé Av Diagonal, 598, 6º1ª 08021 Barcelona, ayant pour numéro de TVA intracommunautaire : ESB13982145.
- **Visioconférence** : outil de mise en relation via des plateformes déjà existantes (Skype, FaceTime, WhatsApp, etc.) entre un Expert et un Client aux fins d'apporter une assistance à distance au Client ;

5. Acceptation - Modification des CGS

La souscription aux Services est accessible à tout internaute consommateur.

La souscription aux Services proposés par la Société implique l'acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGS par le Client.

Les présentes CGS pouvant faire l'objet à tout moment de modifications, les CGS applicables sont celles en vigueur et accessibles sur le Site Internet de la Société à la date de souscription ou d'utilisation par le Client des Services.

Le Client est informé que le prix de l'Abonnement peut faire l'objet d'une révision par la Société à tout moment à sa libre discrétion.

Le Client sera informé de ces modifications par la Société par courrier électronique deux (2) mois au moins avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Le Client qui n'accepterait pas le nouveau tarif, peut résilier son Abonnement suivant les modalités visées à l'article 7.3.2 des présentes CGS.

6. Description des Services

Les Services proposés dans le cadre de l'Abonnement par la Société sur le Site Internet sont notamment les suivants :

6.1. Mise à disposition de Fiches techniques

La Société offre au Client, via son Compte, l'accès à une base de données de Fiches techniques correspondant à un Appareil, selon les typologies et marques d'Appareils mis à disposition sur le Site, qu'il peut sélectionner via la barre de recherche disponibles sur le Site.

Le Client peut télécharger autant de Fiches techniques qu'il le souhaite pendant la durée de validité de son Abonnement, et ce dans les conditions et limites d'un « usage raisonnable ».

Le Client reconnaît que les Fiches techniques sont mis uniquement à sa disposition personnelle et qu'aucun tiers ne doit pouvoir y accéder, sous les réserves des dispositions de l'article 8.2.

Le Client reconnaît que la Société n'engage aucune responsabilité à ce titre.

6.2. Mise à disposition de Notices

Le Service fourni par la Société consiste à offrir au Client via son Compte un accès à une base de données contenant des Notices, selon les typologies et marques d'Appareils mis à disposition sur le Site, qu'il peut rechercher via la barre de recherche disponible sur le Site.

Le Client peut télécharger autant de Notices qu'il le souhaite pendant la durée de validité de son Abonnement, et ce dans les conditions et limites d'un « usage raisonnable ».

Le Client reconnaît que les Notices sont mises uniquement à sa disposition personnelle et qu'aucun tiers ne doit pouvoir y accéder, sous les réserves des dispositions de l'article 8.2.

Le Client reconnaît que la Société n'engage aucune responsabilité à ce titre.

6.3. L'appel à un Expert par Visioconférence

La Société propose un service d'assistance et de réparation d'appareils d'électroménager à distance.

Dans ce cadre, le Client est amené à prendre un rendez-vous sur le Site pour un appel en Visioconférence avec l'un des Experts afin d'obtenir une assistance dans le diagnostic de l'origine de la panne et la réparation de son Appareil en dysfonctionnement.

Si à la suite de l'assistance par Visioconférence, le dysfonctionnement de l'Appareil persiste, le Client peut bénéficier d'une intervention à domicile pour un dépannage et une réparation de son Appareil.

6.4. Le dépannage et réparation à domicile

La Société propose un service de dépannage et de réparation d'Appareils à domicile selon le secteur.

La Société s'engage à mandater un Réparateur pour qu'il intervienne au domicile du Client.

Dans ce cadre, la Société propose au Client différents créneaux d'intervention via le Site. Il appartient au Client de renseigner de manière correcte et complète les informations relatives à l'Appareil et ses Données Personnelles afin que la Société soit en mesure d'exécuter les Services.

La Société ne pourra être tenue responsable de l'absence de diligence du Client lors de la souscription, aux Services et la prise de rendez-vous pour l'intervention, et par suite de coordonnées erronées, avec leurs conséquences sur la délivrance des Services, en particulier l'intervention du Réparateur.

Si cela s'avère nécessaire dans le cadre de la réparation de l'Appareil, ou bien à la demande du Client, le Réparateur peut proposer au Client de lui vendre des pièces détachées.

7. Modalités de souscription aux Services

7.1. Création du Compte

Le Client doit créer un Compte sur le Site Internet afin de pouvoir bénéficier des Services. La création du Compte implique la souscription à un Abonnement, l'acceptation préalable des CGS et de la Politique de Confidentialité.

Le Compte sera définitivement créé après le paiement de l'Offre d'Essai.

Pour créer un Compte, le Client doit renseigner auprès de la Société les informations qui lui sont demandées et qui sont nécessaires à son identification.

Parmi les Données Personnelles renseignées, le Client fournit une adresse de courrier électronique valide et fonctionnelle qui puisse être utilisée comme identifiant de son Compte et qui est en état de fonctionnement, à charge pour le Client d'effectuer, le cas échéant, toute modification en temps utile de ladite adresse de courrier électronique.

Le Client garantit l'exactitude, la sincérité et la fiabilité des informations renseignées pour la création de son Compte et s'engage à les tenir à jour régulièrement et dans les meilleurs délais.

En conséquence, la Société ne peut être tenue responsable de l'absence de diligence du Client dans la modification et/ou la mise à jour des informations le concernant.

En cas d'information erronée ou paraissant trompeuse, la Société se réserve la possibilité, de plein droit (i) de suspendre ou rompre toute relation contractuelle avec le Client (ii) et/ou de suspendre l'accès de ce dernier à son Compte.

Le Client est seul autorisé à accéder et utiliser les Services à l'aide de ses identifiant et mot de passe.

Ces éléments sont strictement personnels : le Client s'engage à les conserver confidentiels et à ne pas les transmettre à des tiers.

Tout accès au Compte avec les identifiant et mot de passe du Client est réputé de plein droit avoir été effectué par ce dernier et sous sa responsabilité.

Dès lors, en cas de perte, de vol ou tout acte frauduleux à l'égard des identifiant et mot de passe du Client, il appartient au Client d'en informer dans les plus brefs délais la Société et, le cas échéant, à la demande de la Société, de justifier à cette occasion de son identité par tous moyens.

7.2. Souscription à l'Abonnement

La souscription à l'Abonnement permet d'accéder aux différents Services disponibles. La souscription à l'Abonnement se fait depuis le Compte en complétant les informations demandées sur la page dédiée du Site Internet.

Une fois la souscription à l'Abonnement réglée et finalisée, une confirmation écrite est adressée au Client par courrier électronique, récapitulant l'Abonnement souscrit, le prix et les modalités d'utilisation des Services, le cas échant.

7.3. Durée – Reconduction – Résiliation

7.3.1. Durée – Reconduction

Le Client souscrit aux Services pour un Abonnement d'une durée déterminée de 12 mois francs qui se renouvellera par tacite reconduction pour une durée identique, sauf résiliation par le Client à tout moment au plus trente (30) jours avant l'échéance de renouvellement dans les conditions de l'article 7.3.2.

7.3.2. Résiliation pour convenance

Pour résilier les Services, le Client doit se connecter à son Compte et sélectionner la rubrique « se désabonner ». Le Client est informé que sa demande de résiliation prendra effet à compter du mois suivant la demande, le montant du prix pour la période d'Abonnement commencée est dû par le Client.

7.3.3. Suspension et/ou résiliation pour faute

Le non-respect de tout ou partie des obligations souscrites aux termes des présentes CGS, et en particulier concernant tout incident de paiement du prix de l'Abonnement, pourra entrainer le droit pour la Société de suspendre et/ou résilier le Compte et/ou l'Abonnement et/ou de refuser au Client toute nouvelle souscription à l'Abonnement jusqu'à la régularisation de sa situation.

7.4. Prix - Modalités de paiement de l'Abonnement

Les prix indiqués sur le Site Internet sont exprimés en euros, hors taxes et toutes taxes comprises, pour un accès forfaitaire aux Services et pour la durée indiquée à l'article 7.3.1.

Le règlement des Services s'effectue par carte bancaire ou prélèvement sepa exclusivement.

Le paiement s'effectue sur le Site Internet au travers d'une plateforme bancaire sécurisée, laquelle est gérée par une société tierce. Dans ce cadre, la Société ne dispose à aucun moment des informations de paiement du Client et ne saurait être tenue responsable en cas d'usage frauduleux des moyens de paiement utilisés.

La souscription d'un Abonnement implique une autorisation de prélèvement sur le moyen de paiement du Client au moment de la souscription.

Le Client est informé que le récépissé de son paiement sera disponible depuis son Compte.

7.5. Droit de rétractation applicable au Client

Si vous êtes Client Consommateur : veuillez vous reporter aux dispositions spécifiques pour le Client Consommateur

Si vous êtes Client Professionnel : veuillez vous reporter aux dispositions spécifiques pour le Client Professionnel

8. Propriété intellectuelle

8.1. Droit d'auteur sur le Site Internet

La Société est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet.

L'accès du Client au Site Internet ne lui confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet, qui restent la propriété exclusive de la Société.

Le Client s'interdit notamment de reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie du Site Internet sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

8.2. Droit d'auteur sur les Fiches techniques et Notices

La Société concède en tant que de besoin au Client une licence personnelle et incessible d'utilisation des Fiches techniques et Notices qui sont mis à sa disposition depuis le Site Internet pour le territoire du Client, et pour une utilisation à des fins strictement personnelles, à l'exclusion de toute autre finalité, en particulier directement ou indirectement commerciale.

Cette licence comprend en particulier le droit pour le Client de sauvegarder localement les Fiches techniques et Notices sélectionnées sur son terminal informatique.

8.3. Signes distinctifs

Les marques, logos, dénominations sociales, sigles, noms commerciaux, enseignes et/ou nom de domaine de la Société et/ou de ses partenaires commerciaux mentionnés sur le Site Internet et/ou des Services, mis à disposition par la Société sur le Site Internet, constituent des signes distinctifs insusceptibles d'utilisation sans l'autorisation expresse et préalable de leur titulaire.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de ces signes distinctifs est donc prohibée et constitutif de contrefaçon de marque, d'usurpation de dénomination sociale, nom commercial et de nom de domaine engageant la responsabilité civile délictuelle de son auteur.

8.4. Liens hypertextes

Les liens hypertextes accessibles sur le Site Internet et/ou dans le cadre des Services, en direction d'autres sites Internet et d'une manière générale vers toutes ressources existantes sur Internet ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

Le Client ne pourra en aucun cas mettre en place de liens hypertextes à destination de pages profondes du Site, permettant l'accès aux Services et ce, par quelconque procédé technique destiné à passer outre le champ d'identification du Client ou à procéder à l'aspiration de tout ou partie du contenu des Services mis à disposition par la Société.

La technique du "framing" est interdite, sauf autorisation expresse et préalable de La Société.

8.5. Bases de données

Le Client reconnaît irrévocablement que le Site Internet et les Services, en ce compris la structure et/ou l'ordonnancement des Notices, sont constitués d'une ou plusieurs bases de données mises à la disposition des Clients par la Société en qualité de producteur desdites bases de données au sens des dispositions des articles L.341-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Dès lors, conformément aux dispositions de l'article L. 342-1 du même Code, le Client s'interdit de procéder à :

- l'extraction par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu d'une ou plusieurs des bases des données accessibles sur le Site Internet et/ou les Services, en ce compris la structure et/ou l'ordonnancement des Notices, sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, en ce compris à des fins d'utilisation ou de consultation par un média et/ou un procédé(s) non autorisé(s) par la Société ;
- la réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu d'une ou plusieurs des bases des données accessibles sur le Site Internet et/ou les Services, en ce compris la structure et/ou l'ordonnancement des Notices, quelle qu'en soit la forme, y compris par un lien hypertexte, un média et/ou un procédé(s) non autorisé(s) par la Société ;
- la constitution, l'édition, la maintenance, la mise à jour, l'importation, l'exportation, la mise à disposition de tiers, à titre gracieux ou onéreux, et la participation aux actes précités, d'une base de données concurrente issue de tout ou partie d'une ou plusieurs des bases de données de la Société ;
- la visualisation sur un écran par un autre procédé ou média que ceux par lesquels la Société entend divulguer le Site Internet et les Services, en ce compris la structure et/ou l'ordonnancement des Notices ;
- d'une manière générale, toute extraction, utilisation, stockage, reproduction, représentation ou conservation, directe ou indirecte, partielle ou totale, y compris en mémoire tampon ou temporaire, qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu d'une ou plusieurs des bases de données de la Société, commise par l'un des procédés visés ci-dessus est strictement prohibée, y compris par un média non autorisé par la Société.

8.6. Contenu des Services

Le Client reconnaît et accepte que l'usage privé et personnel qui lui est concédé par la Société, au titre de l'accès à ses Services, exclut notamment l'accès aux Services en vue d'une utilisation collective de son contenu, la reproduction, la représentation, la revente, l'échange, la location, le transfert à un tiers, la modification, l'adaptation, la correction, et ce tant à titre gracieux qu'onéreux, de tout ou partie du Site Internet, des Services, et de leurs contenus.

Le Client reconnaît et accepte que l'usage privé et personnel qui lui est concédé par la Société, au titre de l'accès à ses Services, exclut notamment l'accès aux Services en vue d'une utilisation collective de son contenu, la reproduction, la représentation, la revente, l'échange, la location, le transfert à un tiers, la modification, l'adaptation, la correction, et ce tant à titre gracieux qu'onéreux, de tout ou partie du Site Internet, des Services, et de leurs contenus.

9. Disponibilité du Site Internet

La Société fait ses meilleurs efforts afin de rendre son Site Internet et les Services disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, indépendamment des opérations de maintenance, y compris des serveur(s) sur le(s)quel(s) est hébergé le Site Internet et/ou les Services. La Société se réserve toutefois la possibilité de modifier, interrompre, à tout moment, temporairement pour une durée raisonnable tout ou partie du Site Internet et/ou et des Services, sans information préalable du Client et sans droit à indemnité de ce dernier.

La Société se réserve la possibilité de diffuser des messages publicitaires ou promotionnels sur le Site Internet, en ce compris dans le cadre des Services.

10. Garanties et responsabilité

En accédant au Site Internet, le Client déclare, garantit et s'engage à :

- accéder et utiliser le Site Internet et/ou les Services en toute bonne foi, de manière raisonnable, non contraire aux termes des présentes CGS ;
- ne pas utiliser de dispositifs ou logiciels autres que ceux fournis par la Société destinés à i) affecter ou tenter d'affecter le bon fonctionnement du Site Internet et/ou des Services ii) ou encore d'extraire, modifier, consulter, même en mémoire tampon ou temporaire, ou encore pour une utilisation individualisée, tout ou partie du Site Internet et/ou des Services et/ou des Documents et/ou des Fichiers ;
- ne pas accéder et/ou utiliser le Site Internet et/ou les Services et/ou les Documents et/ou Fichiers à des fins illicites et/ou dans le but de causer un préjudice à la réputation et/ou à l'image de la Société et/ou de tiers, ou plus généralement à porter atteinte aux droits, notamment de propriété intellectuelle, de la Société et/ou de tiers ;
- ne pas commercialiser directement ou indirectement des Documents et/ou Fichiers, les Services et/ou l'accès aux Services et/ou au Site et/ou aux Documents et/ou Fichiers;
- ne pas limiter l'accès et l'utilisation du Site et/ou des Services ;
- s'assurer que l'utilisation du Site et/ou des Services n'affecte, ni ne compromette la stabilité, la sécurité et la qualité du Site Internet et/ou des Services, des réseaux, de la bande passante, ou des infrastructures de la Société, et/ou des tiers ;
- ne pas contrevenir aux dispositions des articles 323-1 à 323-7 du Code pénal réprimant les pratiques dites de "hacking" ;

En cas de manquement à l'une ou l'autre de ces obligations, sans que cette liste ne soit limitative, le Client est informé que la Société aura la faculté de lui refuser ou lui suspendre, unilatéralement et sans notification préalable, l'accès à tout ou partie des Services et/ou du Site et à suspendre, le cas échéant, l'accès à son Compte.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Site Internet, ainsi que des Services auxquels il accède depuis le Site Internet.

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable dans le cadre d'une procédure introduite à l'encontre du Client qui se serait rendu coupable d'une utilisation non-conforme du Site Internet et/ou des Services.

Le Client reconnaît et accepte à cet égard qu'il fera son affaire personnelle de toute réclamation ou procédure formée contre la Société, du fait de l'utilisation non-conforme par lui des Services et/ou du Site internet.

La Société s'engage à mettre à disposition depuis son Site Internet des Notices tels quels, sans aucune garantie quant à leur effectivité, leur exhaustivité, leur efficacité, ou sur les conséquences de leur utilisation par le Client dans le cadre des Services, à l'exception des garanties légales applicables.

Enfin, le Client reconnaît que la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation des Services et/ou Site Internet par le Client et notamment dans des conditions non-conformes aux termes des présentes CGS ;
- défaillance ou dysfonctionnement du réseau Internet et de communication ;
- tout dysfonctionnement de quelle que nature qu'il soit relatif au matériel informatique du Client ainsi qu'à sa connexion d'accès à Internet, lors de l'accès au Site Internet et plus généralement aux Services ;
- problèmes de vitesses d'accès au Site Internet et/ou aux Services et/ou de vitesse de mise en mémoire tampon de l'ordinateur du Client qu'il serait susceptible de rencontrer ;
- faute grave du Client ;
- en cas d'indisponibilité des Services pour des raisons telles que la défaillance du réseau public d'électricité, la défaillance des réseaux câblés de télécommunications, la perte de connectivité au réseau Internet due aux opérateurs publics ou privés, notamment de l'Internaute, pour quelle que cause que ce soit, notamment de grèves, de tempêtes, de tremblements de terre ou de toute autre cause ayant les caractéristiques de la force majeure ;
- si l'exécution de l'une de ses obligations est empêchée ou retardée en raison d'un cas de force majeure tel que définie par l'article 1218 du Code civil, et notamment les catastrophes naturelles, incendies, dysfonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique ;

11. Protection des Données Personnelles

Les Données Personnelles du Client sont traitées conformément à la Politique de Confidentialité, accessible en cliquant ici.

12. Dispositions diverses

12.1. Correspondances – preuve

Sauf disposition particulière des présentes CGS, les correspondances échangées entre la Société et le Client sont exclusivement assurées par courrier électronique.

En application des articles 1366 et suivants du Code civil, le Client reconnaît et accepte que les informations délivrées par la Société par courrier électronique et sur le Compte fassent foi entre lui et la Société.

Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur le Compte, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de la Société, sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le Client.

La portée de la preuve des informations ainsi délivrées par le Compte est celle accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

12.2. Intégralité des CGS

Les présentes CGS expriment l'intégralité des obligations de la Société et du Client. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie, à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

12.3. Non validité partielle

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes CGS seraient considérées comme nulles, réputées non écrites ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente ayant autorité de la chose jugée en dernier ressort, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et resteront pleinement applicable, sauf si la ou les stipulations non valides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

12.4. Titres

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un des titres figurant en tête des clauses des présentes CGS et l'une des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

12.5. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGS sont soumises au droit Belge.

En cas de litige susceptible de survenir en rapport avec les présentes CGS, leur interprétation et leurs conséquences ou avec les actes les complétant ou les modifiant, le Client se rapprochera de la Société aux fins de tenter d'obtenir une solution amiable. Toute réclamation auprès de la Société doit être formulée de manière écrite.

À défaut de règlement amiable, le Client peut choisir :

1. De recourir à une solution de médiation amiable dans un délai maximal d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite formulée par le Client auprès de la Société en saisissant :
    - (i) De recourir à une solution de médiation amiable dans un délai maximal d'un (1) an à compter de sa réclamation écrite formulée par le Client auprès de la Société en saisissant :
        - Remplir le formulaire sur le site Internet du CMAP, onglet « vous êtes un consommateur » accessible à l'adresse URL suivante : Site CMAP.
        - Envoyer sa demande par courrier à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) – 39 avenue Franklin D. Roosevelt – 75008 Paris
        - Envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante : consommation@cmap.fr.
        - Le numéro de téléphone est : 01 44 95 11 40
    - (ii) soit en recourant au système de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage, étant précisé que le processus de médiation proposé ne saurait être une condition préalable à une saisie des tribunaux compétents pour le Client.

    Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle conformément aux dispositions des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation.
2. De porter sa réclamation devant les juridictions Belges compétentes.

Dispositions spécifiques aux Clients Consommateurs

Durée du contrat

Article L215-1 du Code de la consommation

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue. »

Article L215-3 du Code de la consommation

« Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. »

Article L241-3 du Code de la consommation

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

Garanties légales

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander

la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »

« Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de trente (30) jours à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant trente (30) jours.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »