



## Conditions générales de TICKEN

Les Conditions générales énoncent toutes les conditions afférentes à la livraison, au paiement et à la garantie de TICKEN.

Le programme Adobe Acrobat Reader est nécessaire pour consulter les conditions générales. Si vous ne disposez pas de ce programme, vous pouvez le télécharger gratuitement sur le [site web d'Adobe](#). Les conditions générales de TICKEN peuvent être obtenues gratuitement sur demande auprès du service à la clientèle de TICKEN, Kapelstraat 17, 3742 CG BAARN, Pays-Bas, ou par courriel au moyen du [formulaire de contact](#).

Les présentes conditions générales de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ont été établies en concertation avec l'association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination pour la concertation relative à l'autorégulation (Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg [CZ]) du Conseil Socio-économique et sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

### Article 1<sup>er</sup>. Définitions et applicabilité des conditions générales

1. Les définitions ci-dessous s'appliquent dans le cadre des présentes conditions générales.
  - **TICKEN** : la société à responsabilité limitée de droit néerlandais TICKEN BV, sise à 3742 CG BAARN, Kapelstraat 17, Pays-Bas.
  - **Partie au contrat** : toute personne physique n'intervenant pas dans l'exercice de son métier ou de sa profession.
  - **Client** : toute partie au contrat entretenant une relation contractuelle avec TICKEN en vertu d'un contrat conclu avec TICKEN.
2. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les propositions et offres formulées par TICKEN et à tous les contrats et engagements en résultant, pris avec un client. Si le client commande (également) d'autres produits ou services soumis à des conditions générales particulières, ces dernières s'appliquent également au contrat entre le client et TICKEN.
3. Les dérogations aux présentes conditions générales sont uniquement valables si elles ont été explicitement convenues par écrit entre TICKEN et le client et s'appliquent exclusivement au contrat spécifique concerné par lesdites dérogations.
4. Les conditions générales sont communiquées préalablement au client. Elles peuvent toujours être consultées sur le site Internet ou être téléchargées via un fichier au format PDF. Les conditions générales seront toujours envoyées gratuitement si la demande en est formulée.
5. Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas aux propositions faites à et aux contrats conclus avec des personnes physiques ou morales agissant dans l'exercice de leur profession ou exploitation. Les conditions générales applicables aux écoles, entreprises et institutions peuvent être téléchargées dans un document au format PDF.
6. Toutes les dispositions au profit de TICKEN, et visées dans les présentes conditions générales et dans les contrats éventuellement conclus, sont également stipulées au profit des intermédiaires et autres tiers désignés par TICKEN.

### Article 2. Propositions/offres

1. Toutes les propositions/offres de TICKEN sont formulées sans engagement. TICKEN peut toujours les annuler, et ce, même si un délai d'acceptation y est stipulé. TICKEN peut également annuler par écrit les propositions/offres dans un délai de sept jours calendaires à compter de la date de réception de l'acceptation. Dans ce cas, aucun contrat n'est conclu entre les parties.
2. Les propositions/offres peuvent être exclusivement acceptées par écrit (en ce inclus, une acceptation par téléfax ou par voie électronique). Toutefois, TICKEN est habilitée à admettre une acceptation verbale comme si cette dernière avait été faite par écrit. Si le client passe une commande via le site Internet de TICKEN, cette commande revêt un caractère définitif dès que ledit client marque son accord électronique sur les conditions générales et clique sur le bouton « Suivant ». Un contrat contraignant naît entre les parties dès que le client reçoit une confirmation par courriel de TICKEN.
3. Des erreurs ou fautes manifestes dans les propositions ou dans le support publicitaire, entendu au sens large du terme, comme les données communiquées dans les catalogues, les listes de prix, les dépliants, les sites Internet de tiers, etc., ne sont nullement contraignantes pour TICKEN.

### Article 3. Prix



1. Tous les prix pratiqués par TICKEN reposent sur les facteurs de détermination du prix connus à la date de la formulation de la proposition/offre.
2. Sauf disposition contraire explicite et écrite, les prix communiqués par TICKEN s'entendent toujours T.V.A. incluse et hors frais d'expédition et d'emballage.
3. TICKEN peut adapter les prix ou des parties de ces derniers aux éventuelles modifications des facteurs de détermination du prix, tels les prix des matières premières, les salaires, les impôts, les coûts de production, les cours du change, etc., et ce, pour les marchandises ou services qui n'ont pas encore été livrés/fournis et/ou qui n'ont pas encore été payés.
4. TICKEN peut toujours adapter immédiatement les prix si un facteur légal de détermination du prix justifie cette adaptation.

#### **Article 4. Paiement**

1. TICKEN peut toujours réclamer une caution au client afin de garantir le respect ponctuel et dû de ses obligations de paiement.
2. Si la livraison est réalisée en plusieurs lots, TICKEN peut alors, sauf disposition contraire écrite convenue avec le client, facturer chaque lot individuellement.
3. Les conditions de paiement imposent un paiement net au comptant dans un délai de quatorze jours à compter de la date de la facture. Tous les paiements doivent être exécutés sur un numéro de compte bancaire ouvert en Belgique et communiqué par TICKEN.
4. Si le client ne paie pas dans les délais convenus, ledit client est automatiquement en défaut et est redevable – sans qu'une mise en demeure soit exigée – d'un intérêt de 1,1 % par période de trois semaines à compter de la date de la facture sur le montant encore dû avec un minimum de 2,50 €, sans préjudice des autres droits de TICKEN.
5. En cas de défaut de paiement, tous les frais judiciaires et frais de recouvrement extrajudiciaires, exposés par TICKEN afin d'obliger le client à respecter son obligation, sont à la charge dudit client. Les frais de recouvrement extrajudiciaires s'élèvent à 15 % du montant dû par l'autre partie, incluant l'intérêt susvisé, avec un minimum de 50 €.
6. En cas de défaut de paiement, TICKEN peut suspendre ou résilier l'exécution du contrat et de tous les contrats y afférents.
7. Les paiements exécutés par le client apurent toujours tous les intérêts et frais dus et ensuite les factures exigibles encore en souffrance, et ce, même si le client précise que le paiement porte sur une facture ultérieure. Le client ne peut procéder à une compensation sauf si TICKEN a accepté la demande reconventionnelle et l'a inconditionnellement reconnue par écrit.
8. Le client assume les risques afférents aux paiements qu'il exécute par voie électronique, notamment via l'Internet et par le biais de cartes de crédit, au profit de TICKEN. TICKEN n'est pas responsable du préjudice subi par le client et ayant un lien avec ou étant le résultat des paiements exécutés par voie électronique, via l'Internet ou par le biais de cartes de crédit. Le client assume les risques afférents à la communication, via l'Internet ou une autre voie, des données relatives à la carte de crédit à TICKEN.

#### **Article 5. Livraison**

1. Sauf disposition écrite contraire, le domicile réel ou celui communiqué par le client lors de la commande ou l'adresse qu'il a fournie est dans tous les cas considéré comme le lieu de livraison.
2. Les délais de livraison mentionnés dans les propositions/offres, les confirmations et/ou contrats sont les plus fidèles possible et seront autant que possible respectés. Toutefois, ils ne peuvent jamais être considérés comme des dates butoirs.

#### **Article 6. Envois à vue**

1. À l'exception des produits visés au point 3 ci-dessous, le client dispose d'un délai de réflexion de 14 jours calendaires à compter de la date suivant celle de la livraison de la commande. Durant ce délai de réflexion, le client peut évaluer la qualité et l'exécution des articles commandés en vérifiant, par exemple, si l'article livré est conforme à l'offre. Une utilisation des articles, d'une manière telle qu'ils sont endommagés ou présentent des traces d'utilisation ou qu'ils ne peuvent généralement plus être de nouveau proposés à la vente après leur renvoi, est explicitement exclue. Ce délai de réflexion s'applique exclusivement à un achat réalisé en



qualité de personne physique. Il ne s'applique pas si le client commande dans l'exercice de son métier ou de sa profession.

2. Afin de pouvoir faire valoir le délai de réflexion, le client doit renvoyer, à ses frais, à TICKEN (boîte postale 279 à 3740 AG BAARN – Pays-Bas) les articles livrés dans un état irréprochable – accompagnés de tous les accessoires fournis –, dans leur emballage original et suffisamment affranchi. Il doit également présenter une copie de la facture dans un délai maximal de 14 jours calendaires à compter de la date de réception des articles.
3. Aucun délai de réflexion ne vaut pour certains articles. Les articles utilisés ou endommagés – et pour lesquels le client n'a notifié aucun dommage lors de la livraison – ne seront pas repris. Le droit de renonciation ne s'applique explicitement pas aux produits suivants :
  - a. les produits fabriqués selon les spécifications du client ;
  - b. les produits ne pouvant être renvoyés en raison de leur nature ;
  - c. les produits pouvant se détériorer ou vieillir rapidement ;
  - d. les enregistrements audio et vidéo et les programmes informatiques ainsi que tout autre produit facilement reproductible et dont le client a cassé le scellé ;
  - e. les articles revêtant une nature hygiénique ou qui étaient emballés en raison de cette nature hygiénique et qui ont été retirés de leur emballage original et fermé ou dont l'emballage a été ouvert.

### **Article 7. Résiliation des cours**

1. Si le client commande un cours auprès de TICKEN, ce dernier est contracté pour la durée du cours concerné mentionnée sur le site Internet.
2. Si le client souhaite mettre un terme au cours ou interrompre le cours à l'échéance du délai de réflexion, il peut alors le faire mais ne sera pas remboursé des montants déjà payés ; dans un tel cas, le solde des montants qui n'ont pas encore été payés demeure également dû.

### **Article 8. Conservation de la propriété**

1. La propriété des marchandises que TICKEN a livrées au client est uniquement cédée au client quand ce dernier a satisfait à ce que TICKEN pouvait obtenir ou réclamer du chef de tous les contrats de vente conclus avec le client et des services ou activités exécutés dans ce cadre. Sans préjudice de ce qui précède, le client peut utiliser les marchandises livrées par TICKEN.
2. Le client ne peut toutefois pas hypothéquer, mettre en gage, céder en garantie et/ou en prêt et/ou aliéner les marchandises livrées en vertu du principe de la réserve de propriété. Le client ne peut davantage apporter une modification quelconque au produit.

### **Article 9. Garantie**

1. Les produits et services proposés par TICKEN fourniront une prestation répondant à la description faite dans l'offre. TICKEN garantit des exigences de qualité raisonnables en tenant compte de la nature de la prestation. TICKEN se réserve le droit d'apporter des modifications dans la programmation et n'est pas responsable du préjudice résultant de l'annulation, du report ou d'autres modifications du cours. L'organisation des cours engendre une obligation de moyens et non de résultats. TICKEN n'est notamment pas responsable de la réussite ou de l'échec du client lors d'éventuels examens (publics).
2. Si un produit ne fonctionne pas/plus correctement pendant le délai de garantie, le client doit en informer TICKEN aussi rapidement que possible par écrit et attendre les instructions que TICKEN lui renverra.
3. Si le client formule une demande écrite durant le délai de garantie, TICKEN réparera gratuitement tout manquement d'un produit, né dans le cadre d'une utilisation normale et judicieuse conforme à la destination des produits, ou remplacera gratuitement le produit. Cette décision est laissée à la discrétion de TICKEN. Si le client demande le remplacement pour un motif justifié, TICKEN peut, à sa discrétion, également opter pour le remboursement du prix d'achat.
4. La garantie octroyée cesse de produire ses effets en cas d'usure normale ou si le dommage ou le défaut est manifestement la conséquence :
  - de l'usure normale ;
  - d'un entretien négligent, d'une intention ou d'une négligence grave ;
  - d'une utilisation inappropriée ou autre que normale ;



- de (tentatives de) réparations par le client ou des tiers ou si le client n'offre pas à TICKEN l'opportunité suffisante de remédier – ponctuellement – au problème ;
  - d'une catastrophe extérieure (telle qu'un incendie, une inondation, des dégâts des eaux, la foudre, les catastrophes naturelles, etc.) ;
  - de l'absence de respect ou du respect erroné du mode d'emploi ;
  - du fait que le client ne satisfait pas à ses obligations.
5. TICKEN n'est pas responsable du préjudice que le client ou un tiers subit à la suite de l'utilisation d'un produit livré par TICKEN, sauf si le client démontre que le préjudice est la conséquence directe de l'intention ou de la faute grave de TICKEN.
  6. Les frais (in)directs ou le préjudice du client ou d'un tiers, engendrés par la mise hors service (temporaire) d'un produit défectueux, ne sont pas indemnisés, sauf si le client démontre que les frais ou le préjudice sont la conséquence de l'intention ou de la faute grave de TICKEN.
  7. Si une indemnisation doit être versée en vertu des articles susvisés, cette indemnisation sera toujours plafonnée au montant que le client a payé à TICKEN.

## **Article 10. Réclamations**

1. Lors de la livraison ou immédiatement après, le client doit vérifier si les marchandises livrées ou les services fournis satisfont aux exigences visées dans le contrat. Le client ne peut invoquer que les marchandises livrées ou les services fournis ne satisfont pas aux exigences visées dans le contrat s'il néglige de procéder à cet examen ou s'il n'a pas notifié TICKEN par écrit des manquements, et ce, dans le délai mentionné ci-dessous.
2. Les vices visibles doivent être notifiés par écrit dans un délai maximal d'une semaine à compter de la date de la livraison. Les vices cachés doivent être notifiés par écrit immédiatement après que le client les a constatés et au plus tard dans un délai maximal de trois mois à compter de la date de livraison.
3. Les marchandises faisant l'objet d'une réclamation peuvent uniquement – à l'exception des envois à vue tels que visés à l'article 6 – être renvoyées à TICKEN pour autant que cette dernière ait préalablement marqué son accord. Les renvois doivent être pourvus de l'emballage d'origine et du bon de retour que TICKEN a envoyé au client. L'envoi en retour doit dans tous les cas être franc de port. TICKEN se réserve le droit de réclamer l'envoi des marchandises concernées à une adresse qu'elle précisera.
4. Si TICKEN estime que les réclamations sont fondées et ont été dûment introduites, TICKEN est tenue, à sa discrétion, en tenant compte des intérêts du client et de la nature de la plainte :
  - de remplacer/d'échanger les marchandises livrées ou les services fournis ;
  - d'accorder une réduction du prix.
5. Les réclamations relatives aux factures doivent être introduites par écrit dans un délai d'une semaine à compter de la date d'expédition desdites factures.

## **Article 11. Responsabilité & exonération**

1. Si une des parties ne respecte pas une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, l'autre partie la mettra en demeure, sauf si le respect des obligations concernées est déjà durablement impossible. Dans ce cas, la partie négligente sera immédiatement en défaut. La mise en demeure sera exécutée par écrit. Dans ce cadre, la partie négligente disposera d'un délai raisonnable afin de respecter ses obligations. Ce délai revêt le caractère d'une date butoir.
2. La responsabilité de TICKEN à l'égard du client et afférente au préjudice direct résultant de la non-exécution, de l'exécution tardive ou de l'exécution induue est limitée à la valeur nette de la facture des marchandises ou services facturés.
3. La restriction visée au deuxième alinéa s'applique également si le client invoque la responsabilité de TICKEN pour un motif autre que le contrat conclu entre eux.
4. Par préjudice direct, il convient exclusivement d'entendre :
  - a. les frais raisonnables qu'une partie devrait exposer afin qu'une prestation de l'autre partie satisfasse au contrat. Ce préjudice n'est toutefois pas indemnisé si cette autre partie a résilié le contrat ;
  - b. les frais raisonnables exposés afin de déterminer la cause et l'ampleur du préjudice, pour autant que la détermination concerne le préjudice direct au sens de ces conditions de livraison ; les frais raisonnables exposés afin de prévenir ou de limiter le préjudice, pour autant que la partie subissant le préjudice démontre que ces coûts ont engendré une limitation du préjudice direct entendu au sens des présentes conditions.



5. TICKEN n'est jamais responsable du préjudice indirect, en ce inclus le préjudice subséquent, la perte de bénéfice, les économies ratées, le préjudice subi en raison de la stagnation de l'exploitation et tous les préjudices ne relevant pas de la définition du préjudice direct au sens des présentes conditions générales.
6. La limitation de la responsabilité ne s'applique pas dans le cas d'une intention ou d'une faute grave des administrateurs et des dirigeants de TICKEN.
7. Le client exonère TICKEN – pour autant que la loi l'autorise – de toute responsabilité à l'égard d'un ou de plusieurs tiers et née de et/ou afférente à l'exécution du contrat, et ce, même si le préjudice a été causé ou généré par TICKEN ou par des collaborateurs, des accessoires ou des marchandises ou services fournis. De plus, le client exonère TICKEN – pour autant que la loi l'autorise – de toutes les requêtes de tiers relatives à toute violation des droits de propriété intellectuelle de ces tiers.
8. Le client veille à contracter une assurance appropriée en la matière couvrant les risques susvisés et est toujours tenu de tout mettre en œuvre afin de limiter le préjudice.
9. Sans préjudice des dispositions susmentionnées, TICKEN n'est pas responsable si le préjudice est dû à l'intention et/ou à la faute grave et/ou à des agissements répréhensibles ou à une utilisation peu judicieuse ou induue, par le client, des marchandises livrées.

#### **Article 12. Logiciel & stockage des données**

1. Lors de l'achat d'un logiciel, le client reçoit un support de données (CD-ROM, etc.), la documentation y afférente (si elle est disponible), ainsi qu'une licence d'utilisateur conformément aux conditions de licence annexées de TICKEN ou du fabricant.
2. En utilisant pour la première fois le logiciel, le client marque automatiquement son accord sur les conditions de licence concernées. Le fournisseur de la licence conserve la propriété intellectuelle du produit. Tous les droits afférents aux indications de produit, marques, logos, etc., cités et utilisés par TICKEN, appartiennent aux propriétaires respectifs de ces droits. Le client doit respecter tous les droits des tiers lors de l'utilisation des produits.
3. Le client peut uniquement faire usage du logiciel aux fins de sa propre étude ou utilisation. Le client ne peut vendre, céder, aliéner à quelque titre que ce soit à des tiers.
4. L'installation d'un nouveau logiciel ainsi que la modification d'un logiciel déjà installé engendrent un risque de perte de données. Le client doit prendre des mesures afin d'éviter cette perte de données. TICKEN n'est pas responsable du préjudice résultant de l'installation du logiciel.

#### **Article 13. Force majeure & circonstances imprévues**

1. Si TICKEN ne peut respecter ses engagements ou si le client ne peut procéder à l'achat pendant une durée supérieure à un mois en raison d'un cas de force majeure, chaque partie peut résilier le contrat conformément à la loi, à l'exclusion de tous autres droits. Tout ce à quoi il est satisfait ou tout ce qui a été presté est alors calculé proportionnellement entre les parties.
2. Par cas de force majeure dans le chef de TICKEN, il convient d'entendre :
  - le fait que TICKEN ne bénéficie pas, ponctuellement ou dûment, d'une prestation (dont une prestation du client) essentielle aux fins de la prestation qu'elle doit fournir ;
  - les grèves ;
  - les perturbations dans la circulation ;
  - les mesures publiques qui interdisent à TICKEN de respecter ponctuellement ou dûment ses obligations ;
  - les troubles, les émeutes, les guerres ;
  - les conditions climatiques extrêmes ;
  - les incendies ;
  - les interdictions d'importation, d'exportation et/ou de transit.
3. Dans le cas de circonstances imprévues revêtant une nature telle que le client ne peut raisonnablement et équitablement imposer à TICKEN de respecter ses obligations, le juge peut réclamer qu'une des parties résilie le contrat en tout ou en partie.

#### **Article 14. Résiliation**

1. Dans les cas énumérés ci-dessous, chaque partie peut, pour autant que ce droit lui soit accordé ci-dessous, résilier le contrat sans mise en demeure et intervention judiciaire, et ce, en tout ou en partie et avec effet immédiat :



- a. si l'autre partie a demandé ou a obtenu une surséance de paiement ou est déclarée en état de faillite ;
  - b. si d'autres circonstances surviennent et impliquent que la prolongation du contrat ne peut être raisonnablement exigée.
2. Chaque partie peut uniquement résilier le contrat si l'autre partie ne respecte pas – après une due mise en demeure écrite et aussi détaillée que possible proposant un délai raisonnable afin de remédier à ce manquement – ses obligations visées dans le contrat, et ce, pour autant que ce manquement justifie la résiliation.
  3. Si le contrat est résilié, les créances de TICKEN à l'égard du client sont immédiatement exigibles. Si TICKEN suspend le respect des obligations, elle conserve les droits qui lui sont conférés par la loi et le contrat. TICKEN conserve toujours le droit de réclamer une indemnisation.

#### **Article 15. Propriété industrielle et intellectuelle**

1. TICKEN garantit que les marchandises qu'elle a livrées ne violent pas les droits de brevet belges ou internationaux, les droits sur modèle ou d'autres droits de propriété industrielle ou intellectuelle de tiers.
2. Toutefois, si TICKEN doit reconnaître ou si un juge constate, lors d'un procès, dans une décision qui ne peut plus faire l'objet d'un appel, qu'une marchandise livrée par TICKEN viole les droits de tiers tels que visés en l'occurrence, TICKEN pourra, à sa discrétion et après concertation avec le client, remplacer la marchandise concernée par une marchandise qui ne viole pas le droit concerné ou acquérir un droit de licence, ou reprendre la marchandise concernée moyennant remboursement du prix payé pour cette marchandise, étant entendu que ce prix sera réduit des amortissements normaux. TICKEN ne sera pas tenue au paiement d'une autre indemnité.
3. Le client perd toutefois le droit aux prestations visées à l'alinéa 2 s'il n'a pas ponctuellement et intégralement informé TICKEN des demandes de tiers telles que visées ci-dessus dans le présent article et si TICKEN n'a alors pas eu la possibilité de défendre dûment ses droits en la matière.

#### **Article 16. Vie privée**

1. TICKEN traite toutes les données privées qui lui sont communiquées conformément à la législation en vigueur, et plus particulièrement à la loi sur la protection de la vie privée, aux fins de l'acceptation et du traitement de la commande, de l'exécution du contrat, de la gestion de la relation, des informations de gestion, du développement du produit et des services et de la détermination de la stratégie (générale) d'exploitation.
2. TICKEN exploite exclusivement toutes les données communiquées par le client si cela s'avère nécessaire pour la conclusion et le respect du contrat (y compris les autres dispositions, dont les présentes conditions générales) ainsi que pour l'exploitation de TICKEN. Les données sont uniquement communiquées à des tiers si cela s'avère nécessaire aux fins susvisées.
3. Si le client s'est spécifiquement identifié aux fins de la réception d'actions et de propositions (personnalisées), les données qu'il a communiquées peuvent être utilisées afin de l'informer – sur la base d'une sélection préalable ou non – des propositions et produits ou services des sociétés du groupe ou des partenaires de TICKEN. Le client peut toujours supprimer une telle identification.
4. La politique menée par TICKEN en matière de protection de la vie privée et les droits du client en résultant sont établis dans un politique relative à la vie privée ; cette dernière peut être consultée sur le site Internet et peut toujours être réclamée par le client. Pour de plus amples renseignements sur la protection de la vie privée, veuillez consulter le site Internet de TICKEN, onglet « Vie privée ».

#### **Article 17. Modifications/ajouts**

1. Les modifications ou ajouts aux présentes conditions générales sont uniquement valables s'ils ont été convenus par écrit par les deux parties.
2. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales devaient être frappées de nullité, les autres dispositions continueraient de produire dûment leurs effets. Les parties se concerteront sur les dispositions frappées de nullité afin de les remplacer par des dispositions valables, de telle sorte que le contrat conserve la même portée.



## Article 18. Litiges & droit applicable

1. Tous les litiges – en ce inclus, les litiges considérés comme tels par une seule partie – pouvant naître entre TICKEN et le client à la suite d'un contrat (ultérieur) conclu entre TICKEN et le client seront soumis – sans préjudice du droit des parties de demander une décision en référé – au jugement du juge ordinaire du lieu d'établissement ou de l'arrondissement de TICKEN. Le Juge de paix du domicile du client est toutefois également compétent pour les créances de TICKEN.
2. Le droit belge s'applique toujours aux contrats que TICKEN conclut en vertu des présentes conditions générales. Les lois uniformes sur la vente internationale des objets mobiliers corporels et la formation des contrats de vente internationale d'objets mobiliers corporels sont explicitement exclues.

...000...

## Conditions générales applicables aux clients professionnels (écoles, entreprises, institutions, etc.)

août 2010

### 1. Définitions

Dans les présentes conditions, il convient d'entendre par :

1. **Entrepreneur** : TICKEN BV, sise à 3742 CG BAARN (Pays-Bas), Kapelstraat 17, enregistrée au registre de la Chambre de commerce sous le numéro 24454327, T.V.A. NL820468125B01 ;
2. **Client** : toute personne morale ou physique agissant dans l'exercice de sa profession ou de son exploitation et qui conclut un contrat avec l'entrepreneur ou qui négocie avec l'entrepreneur sur la conclusion d'un contrat ;
3. **Contrat** : tout contrat conclu entre l'entrepreneur et le client, toute modification ou tout ajout à ce contrat ainsi que tout acte (juridique) ayant pour objet l'exécution de ce contrat et, a posteriori, tout acte (juridique) nécessaire à la conclusion de ce contrat ;
4. **Contrat à distance** : un contrat pour lequel il est exclusivement fait usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et/ou de services organisé par l'entrepreneur, et ce, aux fins de la conclusion du contrat ;
5. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé aux fins de la conclusion d'un contrat, sans pour autant que le client et l'entrepreneur soient réunis simultanément dans le même local ;
6. **Jour** : jour calendaire ;
7. **Transaction à exécution successive** : un contrat à distance relatif à une série de produits et/ou de services dont la livraison et/ou l'obligation d'achat est échelonnée dans le temps ;
8. **Support de données durable** : tout moyen que le client ou l'entrepreneur crée afin de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière qui permette la consultation future et la reproduction à l'identique des informations stockées.
9. **Utilisateur** : une personne enregistrée auprès du client comme élève ou travailleur ;
10. **Élève** : un utilisateur auprès du client ;
11. **Service** : l'autorisation d'accès à une partie du site Internet géré ou exploité par l'entrepreneur et interdite au grand public ou au site Internet géré ou exploité par l'entrepreneur et non accessible au grand public ;
12. **Manuel** : les informations communiquées par l'entrepreneur au client et expliquant le fonctionnement et l'utilisation du produit ou du service.

### 2. Contrats



1. Une proposition ou une offre de prix n'engage pas l'entrepreneur et vaut uniquement comme invitation à l'exécution d'un marché.
2. Un contrat est formé si le client passe une commande auprès de l'entrepreneur et si l'entrepreneur envoie au client une acceptation et une confirmation de cette commande par courriel à l'adresse email utilisée par le client pour passer une commande auprès de l'entrepreneur. En passant une commande telle que susvisée, le client accepte l'applicabilité des présentes conditions générales.
3. L'entrepreneur peut modifier les présentes conditions générales. La version modifiée entre en vigueur dès qu'elle est publiée sur le site Internet et déposée à la Chambre de commerce ou dès qu'elle est envoyée au client. Les conditions générales modifiées font partie intégrante de tout contrat conclu ultérieurement et de tout contrat conclu antérieurement mais ensuite modifié, renouvelé ou prolongé.

### **3. Livraison**

1. Tous les délais de livraison appliqués par l'entrepreneur et les autres délais sont des échéances approximatives et ne sont donc pas des dates butoirs.
2. L'entrepreneur peut suspendre, à l'égard du client, le respect de ses obligations résultant de tout contrat conclu avec le client tant que ce dernier n'a pas satisfait à toutes ses obligations (de paiement) visées dans tout contrat.
3. L'entrepreneur conserve la propriété de tous les produits livrés au client tant que ce dernier n'a pas intégralement satisfait à ses obligations (de paiement) à l'égard de l'entrepreneur et résultant d'un contrat, en ce inclus les réclamations afférentes aux manquements dans le respect des contrats.
4. Les produits fournis et les services livrés par l'entrepreneur au client et les codes d'accès, mots de passe et codes d'identification nécessaires à l'utilisation de ces services sont pour le compte et aux risques du client dès la date de leur livraison effective.

### **4. Prix et tarifs**

1. La vente, la livraison et la mise à disposition des produits et l'exécution des services sont réalisées aux prix et tarifs appliqués par l'entrepreneur à la date de la conclusion du contrat.
2. Les cours types sont imputés sur la base du nombre estimé d'élèves qui débiteront l'année dans ce cours. La facture adressée au client est établie sur la base de ce nombre. Un décompte final est réalisé sur la base du nombre réel d'élèves avant la fin de l'année (scolaire). Un remboursement ou un complément de paiement peut alors intervenir.
3. Les prix ne dépendent pas du nombre d'élèves par client.
4. L'entrepreneur se réserve le droit de modifier les prix et les tarifs. L'entrepreneur adaptera annuellement ses prix et tarifs au 1<sup>er</sup> août sur la base du chiffre de l'index des prix à la consommation du mois de juillet de l'année précédente et tel que publié au Moniteur belge.

### **5. Facturation et paiement**

1. Les factures peuvent être envoyées à compter de la date de la confirmation d'une commande ou de la date à laquelle l'entrepreneur a débuté l'exécution d'un contrat.
2. Le paiement du client doit être exécuté dans un délai de quatorze jours à compter de la date de la facture sur un compte bancaire communiqué par l'entrepreneur.
3. Le délai de paiement visé à l'article 5.2 est une date butoir. En cas de paiement tardif, le client est en défaut, et l'entrepreneur peut imputer l'intérêt au taux légal à compter de la date d'échéance de la facture. Le client doit rembourser à l'entrepreneur les frais extrajudiciaires, à hauteur de 15 % sur une base annuelle des factures en souffrance, avec un minimum de 100 €, sans préjudice du droit de l'entrepreneur d'imputer au client les frais réels.
4. Si le client est en défaut de paiement ou paie tardivement ou s'il ne respecte pas (dûment) ses obligations, l'entrepreneur peut résilier le contrat dans le cadre d'une procédure extrajudiciaire et interrompre ou suspendre les livraisons de produits et de services, sans préjudice du droit de l'entrepreneur de réclamer au client le respect de ses obligations ou l'indemnisation du préjudice subi à la suite de la résiliation du contrat.

### **6. Garanties, réclamations, plaintes et renvois**





1. L'entrepreneur veille à ce que les produits et/ou les services satisfassent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions publiques applicables à la date de la conclusion du contrat.
2. Le client ne peut invoquer la garantie :
  - si des modifications sont apportées à ou dans l'article ;
  - en cas d'usure normale ;
  - en cas d'utilisation peu judicieuse et/ou de non-respect du mode d'emploi, de dommages causés volontairement ou d'une négligence grave ;
  - en cas de catastrophe extérieure telle que, sans toutefois s'y limiter, la foudre, une coupure d'électricité ;
  - si le client demeure en défaut et ne satisfait pas ponctuellement à ses obligations, en ce inclus le paiement du produit ou du service.
3. Le client doit introduire par écrit ses réclamations relatives aux produits et services fournis dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de livraison des produits ou du début de l'exécution des services et doit décrire clairement ses réclamations à l'égard de l'entrepreneur. À défaut d'une telle communication, le client perd tout droit à l'égard de l'entrepreneur quant aux vices dans les produits et services concernés.
4. Le client est uniquement autorisé à renvoyer les produits à l'entrepreneur si des produits différents des produits concernés lui ont été livrés ou ont été mis à sa disposition. Le client est tenu de renvoyer les produits dans un emballage correct et doit préciser par écrit les motifs de ce renvoi.
5. Si le client fait usage de son droit de renonciation, seuls les frais de renvoi seront à sa charge. Si le client a déjà payé un montant, l'entrepreneur lui remboursera ce montant aussi rapidement que possible, et ce, dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date du renvoi ou de la renonciation.

## **7. Transactions à exécution successive**

1. L'entrepreneur fournit le service au client pour une durée d'une année. En ce qui concerne les écoles, cette année débute le 1<sup>er</sup> août de chaque année et se termine le 31 juillet de l'année suivante (ci-dessous : une « année scolaire »).
2. En ce qui concerne les écoles : si le contrat relatif aux services est conclu durant une année scolaire, l'entrepreneur fournit alors le service au client pour le reste de la durée de l'année scolaire ; sauf disposition contraire, une indemnité identique à celle valant pour l'année scolaire complète est alors due pour la période contractuelle.
3. En ce qui concerne les écoles : un contrat conclu pour une durée déterminée est automatiquement prolongé d'une année scolaire si le client n'envoie aucune notification contraire.
4. Le client peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée. Aucun délai de préavis n'est imposé.
5. La résiliation doit être notifiée par courriel à l'adresse suivante : [service@ticken.fr](mailto:service@ticken.fr).
6. L'entrepreneur peut notifier par courriel la résiliation du contrat avec effet immédiat s'il met un terme complet au service (à l'offre de service).
7. Si le contrat relatif à un service arrive à son terme (soit par résiliation, soit du fait du client), l'accès au service est automatiquement interrompu et toutes les données, que le client a éventuellement introduites dans l'espace de saisie mis à disposition par l'entrepreneur dans le cadre du service, sont supprimées. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter une sauvegarde de ces données ni de les restituer au client après la fin du contrat.

## **8. Propriété intellectuelle**

1. Tous les droits d'auteur et autres droits (de propriété intellectuelle) sur tous les textes, illustrations, logiciels et autres matériels sur ce site sont la propriété de l'entrepreneur et de ses entreprises liées ou sont mentionnés avec l'autorisation du propriétaire concerné.
2. Le client ne peut utiliser les cours et les droits y afférents à des fins autres que sa propre étude. Il ne peut davantage les céder ou les aliéner à un tiers.
3. Aucune disposition des présentes conditions générales ou d'un contrat ne cible la cession intégrale ou partielle au client des droits tels qu'énumérés à l'article 8.1. Le client reconnaît ces droits et s'abstiendra de toute forme de violation (in)directe de ces droits et de toute infraction au droit d'utilisation accordé, sous peine du paiement intégral d'une amende de 1 000 € pour



chaque infraction et chaque semaine que dure ladite infraction, sans préjudice des droits revenant à l'entrepreneur en la matière et, notamment, le droit au respect des obligations et/ou à l'indemnisation totale.

4. Le client ne peut modifier ou supprimer la mention relative aux droits visée à l'article 8.1 ou l'indication des marques ou dénominations commerciales de l'entrepreneur apposées dans ou sur les produits qui lui sont livrés et/ou sur le manuel ou les supports de données qui lui sont remis par l'entrepreneur dans le cadre de l'exécution des services.

## **9. Données privées**

1. L'entrepreneur traite les données privées aux fins de l'acceptation de la commande, de l'exécution des contrats avec le client, de la gestion de la relation, des informations de gestion, du développement des produits et services et de la détermination de la stratégie (générale).
2. Les élèves peuvent consulter les données privées en ligne et les corriger sur le site Internet à la page personnelle « Mon ... L'entrepreneur ».
3. Des cookies peuvent être envoyés vers l'ordinateur des utilisateurs du service lors de l'utilisation des services. Les cookies peuvent être refusés ou acceptés, et l'utilisateur du service peut être informé de la réception d'un cookie en modifiant les paramètres du navigateur utilisé.
4. Les serveurs utilisés pour les services par l'entrepreneur reconnaissent les numéros IP de l'ordinateur des utilisateurs du service. L'entrepreneur enregistre les pages qui sont consultées par un utilisateur du service. Ces données et les éventuelles autres données dont l'entrepreneur dispose à la suite de l'utilisation d'un service par les utilisateurs sont collectées par ledit entrepreneur aux fins d'un contrôle de qualité, d'une amélioration du site Internet et du service et du développement de nouveaux services et produits. Elles sont traitées sous le sceau de l'anonymat.
5. Les protocoles de l'entrepreneur en matière de protection des données personnelles sont consignés sous le numéro de notification m1408875 auprès du Collège pour la protection des données privées à La Haye. La politique intégrale de protection de la vie privée appliquée par l'entrepreneur est publiée à l'adresse du site web, sous l'onglet « Vie privée ». Le client peut également envoyer un courriel au service à la clientèle de l'entrepreneur à l'adresse [service@ticken.fr](mailto:service@ticken.fr) ou via le formulaire de contact sur le site web sous l'onglet « Contact », et demander au service à la clientèle d'envoyer par courriel la politique de protection de la vie privée appliquée par l'entrepreneur.

## **10. Disponibilité, dérangements et force majeure**

1. L'entrepreneur accorde le plus grand soin et la plus grande attention à l'élaboration des sites Internet, des produits et des services. L'entrepreneur mettra tout en œuvre afin de garantir au mieux la disponibilité des sites Internet, des produits et des services et de remédier aussi rapidement que possible aux éventuels dérangements.
2. Par cas de force majeure dans le chef de l'entrepreneur, il convient d'entendre toute circonstance indépendante de sa volonté interdisant partiellement ou totalement le respect de ses obligations à l'égard du client ou en vertu de laquelle le client ne peut raisonnablement exiger de l'entrepreneur le respect de ses obligations, et ce, indépendamment du fait que cette circonstance pouvait ou non être prévue lors de la conclusion du contrat.
3. Si l'entrepreneur ne peut respecter ses obligations à l'égard du client en raison d'un cas de force majeure, ces obligations sont suspendues pour la durée de la situation de force majeure. Si le cas de force majeure perdure ou si la situation de force majeure dure plus d'un mois, les deux parties peuvent résilier par écrit l'intégralité ou une partie du contrat. Si l'entrepreneur est confronté à un cas de force majeure, le client ne peut bénéficier d'une indemnité (dommages et intérêts) quelconque. Le remboursement des montants éventuellement déjà payés sera réalisé pro rata temporis. Dans ce cadre, les services déjà prestés ne seront pas remboursés.

## **11. Responsabilité, exonération et caducité**

1. L'entrepreneur n'est pas responsable du préjudice subi par le client ou un tiers à la suite de l'utilisation ou de l'application des prestations fournies par l'entrepreneur. Plus spécifiquement, l'entrepreneur n'est pas responsable du préjudice, quelle qu'en soit la nature ou la cause, subi par le client ou un tiers à la suite d'une utilisation indue ou incompétente ou d'un usage des produits ou services fournis, par le client ou un tiers, sortant du cadre du droit d'utilisation accordé au client sur le produit ou le service concerné.



2. Le client exonère l'entrepreneur de toutes les requêtes de tiers afférentes aux produits et services fournis par ledit entrepreneur.

## **12. Résiliation du contrat**

1. L'entrepreneur peut résilier le contrat avec effet immédiat par le biais d'une notification écrite sans mise en demeure préalable si :
  - le client ne respecte pas une obligation de paiement lui incombant ;
  - le client enfreint le droit d'utilisation qui lui a été accordé ;
  - une surséance de paiement est accordée au client ou si ce dernier est déclaré en faillite, si le client introduit une demande de mise en œuvre d'un assainissement des dettes ou si le client est placé sous curatelle ou tutelle ;
  - les biens du client sont saisis afin d'apurer des dettes substantielles et si cette saisie est maintenue pendant plus de deux mois ;
  - le client met un terme partiel ou total à son exploitation ou procède à une liquidation ou modifie profondément ses activités sans avoir obtenu l'autorisation écrite préalable de l'entrepreneur ou les cède à un tiers.
2. Dans les cas énoncés à l'article 12.1, tous les montants dus par le client à l'entrepreneur sont immédiatement exigibles dans leur intégralité.
3. À la suite de la résiliation susvisée du contrat, l'entrepreneur n'est nullement redevable d'une indemnité ou d'un paiement quelconque au client, sans préjudice du droit dudit entrepreneur de réclamer au client une indemnisation totale résultant du fait que ce dernier n'a pas respecté ses obligations telles que susmentionnées et sans préjudice des autres droits revenant à l'entrepreneur en la matière.

## **13. Droit applicable et juge compétent**

Seul le droit belge s'applique aux présentes conditions, à tous les contrats et aux clauses de non-responsabilité. Tous les litiges résultant d'un contrat conclu entre l'entrepreneur et le client, des conditions générales et/ou des clauses de non-responsabilité ou y afférents, seront exclusivement soumis au juge compétent d'Utrecht, Pays-Bas, ou au juge compétent du domicile ou du lieu d'établissement du client, et ce, à la discrétion de l'entrepreneur.

...000...