

## Conditions générales fonQ.be - BeCommerce

FonQ.be est membre de l'association belge des entreprises actives dans la vente à distance, par Internet et donc dans toutes les formes de commerce électronique. Les entreprises qui portent le label BeCommerce se conforment à des règles encore plus strictes qui sont toutes axées sur l'achat à distance via Internet et par catalogue. Elles respectent le code de conduite du label de qualité BeCommerce..

Article 1 – Définitions .....	2
Article 2 – Identité de l'entrepreneur .....	2
Article 3 - Applicabilité.....	2
Article 4 - L'offre.....	2
Article 5 – Le contrat.....	3
Article 6a - Droit de retrait à la livraison de produits.....	3
Article 6b - Droit de retrait à la livraison de services .....	4
Article 7 - Frais en cas de retrait .....	4
Article 8 - Exclusion du droit de retrait .....	4
Article 9 – Le prix .....	4
Article 10 - Conformité et Garantie.....	5
Article 11 - Livraison et exécution .....	5
Article 12 - Transactions sur la durée .....	5
Article 13 - Paiement.....	5
Article 14 - Traitement des plaintes.....	5
Article 15 – Litiges.....	6

## Article 1 – Définitions

Dans ces conditions, l'on entend par :

1. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de BeCommerce et qui offre des produits et/ou services à distance aux consommateurs ;
2. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une activité professionnelle.
3. **Contrat à distance** : un contrat par lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ;
4. **Technique de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis en même temps dans une même pièce ;
5. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut utiliser son droit de retrait ;
6. **Droit de retrait** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion selon l'art. 47 de la Loi sur les Pratiques du Marché ;
7. **Jour** : jour calendrier ;
8. **Transaction sur la durée** : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'enlèvement est répartie dans le temps ;
9. **Support de données durable** : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permettra leur consultation et leur reproduction (sans modification) à l'avenir.

## Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Nom entrepreneur: FonQ B.V.

Dénomination commerciale: FonQ.be

Adresse de l'établissement & visite: Kobaltweg 50, 3542CE Utrecht, Nederland

Numéro de téléphone: +32(0)38082676 lundi-vendredi 9u-22u & week-end 10u-17u

Adresse e-mail: service-clients@fonq.be

Numéro d'identification TVA: NL812916761B01

Siret: KVK 30.19.36.31 (Pays-Bas)

## Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat établi à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est transmis au consommateur. Si ce n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées aussi vite que possible gratuitement au consommateur sur simple demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces conditions générales peut être transmis au consommateur par voie électronique également, contrairement à l'alinéa précédent et avant que le contrat à distance soit conclu, de telle sorte qu'il puisse être conservé facilement sur un support de données durable. Si ce n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera avant la conclusion du contrat à distance où ces conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et il indiquera également qu'à la demande du consommateur, celles-ci seront envoyées par voie électronique ou par tout autre moyen gratuitement.
4. Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliqueraient également, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent de manière analogue et le consommateur peut toujours en appeler à la disposition qui lui est la plus favorable en cas de contradiction dans les conditions générales.

## Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est sujette à certaines conditions, ce point est mentionné expressément dans l'offre.
2. L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés.

3. Les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
4. Toute offre contient des informations telles que les droits et obligations du consommateur, liées à l'acceptation de l'offre, sont évidentes. Cela concerne en particulier :
  - le prix taxes comprises ;
  - les frais de livraison éventuels ;
  - la manière dont le contrat sera exécuté et quelles actions sont nécessaires à cet effet ;
  - l'applicabilité ou non du droit de retrait ;
  - le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
  - le délai d'acceptation de l'offre ou le délai de validité du prix ;
  - le niveau du tarif pour la communication à distance si les frais d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur un autre critère que le tarif de base ;
  - si le contrat est archivé après son exécution, de quelle manière le consommateur peut le consulter ;
  - la manière dont le consommateur peut être informé, avant la conclusion du contrat, d'actions qu'il n'a pas souhaitées ainsi que la manière dont il peut y remédier avant que le contrat ne soit exécuté ;
  - les langues éventuelles, outre le néerlandais, dans lesquelles le contrat peut être conclu ; les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est engagé et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
  - la durée minimale du contrat à distance en cas de contrat servant à la livraison permanente ou périodique de produits ou services.

## Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est établi au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction aux conditions fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est établi de manière électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger le transfert électronique de données et il veille à un environnement sécurisé sur le Web. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité adéquates.
4. L'entrepreneur fera parvenir au consommateur les informations suivantes concernant le produit ou service, par écrit ou de telle sorte que le consommateur puisse les stocker sur un support de données durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
  - b. les conditions auxquelles et la manière dont le consommateur peut utiliser le droit de retrait ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de retrait ;
  - c. les informations concernant le service après-vente et les garanties existants ;
  - d. les informations reprises dans l'article 4 alinéa 4 de ces conditions, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà transmis ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
  - e. les exigences relatives à la résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou s'il a une durée indéterminée.
5. Si l'entrepreneur s'est engagé à la livraison d'une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6a - Droit de retrait à la livraison de produits

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant quatorze jours. Ce retrait peut être effectué oralement mais il est recommandé de le faire par écrit ou par e-mail pour avoir une preuve. Ce délai commence le jour suivant la livraison du produit au consommateur.
2. Pendant ce délai, le consommateur prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne débarrassera ou n'utilisera le produit que pour autant que cela soit nécessaire pour pouvoir évaluer s'il souhaite le conserver. S'il utilise son droit de retrait, il retournera le produit avec tous les accessoires livrés et, si c'est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires transmises par l'entrepreneur.

## **Article 6b - Droit de retrait à la livraison de services**

1. A la livraison de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de raison pendant un délai de quatorze jours à compter du jour du début du contrat. Ce retrait peut être effectué oralement mais il est recommandé de le faire par écrit ou par e-mail pour avoir une preuve.
2. Pour utiliser son droit de retrait, le consommateur s'en remettra aux instructions raisonnables et claires remises par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard au moment de la livraison.

## **Article 7 - Frais en cas de retrait**

1. Si le consommateur utilise son droit de retrait, seuls les frais de renvoi, tout au plus, seront à sa charge.
2. Si le consommateur a payé une somme, l'entrepreneur remboursera cette somme au plus vite mais au plus tard dans les 14 jours suivant le retrait.

## **Article 8 - Exclusion du droit de retrait**

- Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de retrait, celui-ci ne peut être exclu que par l'entrepreneur si celui-ci l'a indiqué clairement dans l'offre, du moins suffisamment tôt avant la conclusion du contrat.
- L'exclusion du droit de retrait n'est possible que pour les produits :
  - a. qui ont été réalisés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
  - b. qui sont clairement de nature personnelle ;
  - c. qui ne peuvent pas être retournés de par leur nature ;
  - d. qui peuvent se détériorer ou vieillir rapidement ;
  - e. dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier, sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence ;
  - f. pour les journaux et les magazines individuels ;
  - g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le cachetage.
- L'exclusion du droit de retrait n'est possible que pour les services :
  - a. concernant le logement, le transport, une entreprise de restauration ou des activités de divertissement à exécuter à une date donnée ou pendant une période donnée ;
  - b. dont la livraison a commencé avec l'accord exprès du consommateur, avant que le délai de réflexion ne soit écoulé ;
  - c. concernant des paris et des loteries.

## **Article 9 – Le prix**

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés n'augmentent pas, en dehors des modifications de prix en conséquence de changements des tarifs de la TVA.
2. Contrairement à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services à prix variables si les prix de ces produits ou services sont liés aux fluctuations du marché financier et si l'entrepreneur n'a aucune influence sur ceux-ci. Cet assujettissement aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont repris dans l'offre.
3. Les hausses de prix dans les 3 mois suivant l'établissement du contrat ne sont autorisées que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les hausses de prix à partir de 3 mois suivant l'établissement du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et si :
  - a. ces hausses sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou
  - b. le consommateur est habilité à résilier le contrat pour le jour d'entrée en vigueur de la hausse de prix.

5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.
6. En cas d'erreur technique concernant l'affichage du prix, l'entrepreneur ne sera lié que si le prix affiché pouvait raisonnablement être attendu pour le produit ou le service.

## **Article 10 - Conformité et Garantie**

1. L'entrepreneur veille à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des autorités existant à la date de l'établissement du contrat.
2. Un règlement offert en garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'enlève en rien les droits et les réclamations que peut faire valoir le consommateur en cas de manquement au respect des obligations de l'entrepreneur, du fait de l'entrepreneur, sur la base de la loi et/ou du contrat à distance.

## **Article 11 - Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur observera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution de commandes de produits et lors de l'évaluation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entreprise.
3. En considération des dispositions à ce sujet dans l'article 4 de ces conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées promptement et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison a du retard ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée qu'en partie, le consommateur en est informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais, de demander un produit de remplacement équivalent ou d'obtenir d'éventuels dommages et intérêts.
4. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera le montant que le consommateur a payé au plus vite mais au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard au moment de la livraison, une indication claire et compréhensible précisera qu'un article de remplacement est livré. Le droit de retrait ne peut pas être exclu dans le cas d'articles de remplacement. Dans ce cas, les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.
6. Le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits relève de l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf mention contraire expresse.

## **Article 12 - Transactions sur la durée**

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de résiliation d'un mois au maximum.
2. Un contrat conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum. S'il a été convenu qu'en l'absence de réaction du consommateur, le contrat à distance sera prolongé tacitement, le contrat se poursuivra sous la forme d'un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis après le renouvellement du contrat sera d'un mois au maximum.

## **Article 13 - Paiement**

1. En l'absence d'accord ultérieur, les sommes dues par le consommateur doivent être réglées dans les quatorze jours suivant la livraison du bien ou, en cas de contrat de prestation de services, dans les 14 jours suivant l'émission des documents relatifs à ce contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, un paiement d'avance partiel ou complet peut être stipulé dans les conditions générales (pendant le délai de retrait). Si un acompte a été stipulé, le consommateur ne peut pas faire valoir de droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question avant que l'acompte en question n'ait été réglé.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute incorrection dans les informations de paiement transmises ou mentionnées. En cas de non-paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des limites légales, de facturer au consommateur les frais raisonnables et manifestes encourus préalablement.

## **Article 14 - Traitement des plaintes**

1. En cas de réclamation, l'entrepreneur dispose d'une procédure suffisamment connue et il traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être remises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable, avec une description complète et précise, après que le consommateur a constaté les problèmes.
3. Les plaintes présentées à l'entrepreneur font l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte exige un délai de traitement prévisiblement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et en indiquant au consommateur à quel moment il peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Lorsqu'un consommateur a un litige avec un entrepreneur et l'a déjà consulté à ce sujet, le consommateur a la possibilité de demander conseil ou de porter plainte auprès de BeCommerce.  
[www.becommerce.be](http://www.becommerce.be)

## Article 15 – Litiges

1. Le droit belge est exclusivement applicable aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur, pour autant que le droit privé international l'autorise.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant l'établissement ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à livrer ou livrés par cet entrepreneur, compte tenu des dispositions ci-après, peuvent être présentés tant par le consommateur que par l'entrepreneur à BeCommerce.
3. Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a présenté sa réclamation dans un délai raisonnable à l'entrepreneur.
4. L'entrepreneur est lié à ce choix du consommateur de présenter un litige à BeCommerce.
5. Si l'entrepreneur demande son intervention, le consommateur devra s'exprimer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur pour indiquer s'il souhaite en faire de même ou s'il veut faire traiter le litige par le juge compétent. Si l'entrepreneur n'est pas informé du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, l'entrepreneur est habilité à présenter le litige au juge compétent.
6. BeCommerce se prononce selon les conditions fixées dans le Règlement intérieur. Les décisions de la Commission des litiges sont prises sous la forme d'un avis contraignant.
7. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou n'en arrêtera pas le traitement si un report de paiement a été accordé à l'entrepreneur, si celui-ci est en faillite ou s'il a mis un terme effectif à ses activités professionnelles, avant qu'un litige n'ait été traité lors d'une audience de la commission et qu'un jugement final n'ait été prononcé.

Adresse de BeCommerce :

Wetenschapspark, 1 - lab 1  
Campuslaan, 1  
3590 Diepenbeek  
Belgique