

Conditions générales pour les consommateurs

Article 1 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales de livraison s'appliquent à toute offre de BBrain et à tout contrat à distance conclu entre BBrain et un consommateur concernant la livraison ou la mise à disposition de biens ou de services (ci-après dénommée 'livraison(s)') par BBrain B.V., établie et ayant son siège social à Weerhuisweg 4, 6226 NC Maastricht, inscrite au registre du commerce sous le numéro 75772752 (ci-après dénommée "BBrain"). Par "**consommateur**" on entend toute personne physique qui n'agit pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle. Par "**contrat à distance**" on entend un contrat conclu entre BBrain et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, où jusqu'à la conclusion du contrat, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont exclusivement ou partiellement utilisées;
2. Toute dérogation ou addition aux présentes conditions générales de livraison nécessite l'accord écrit explicite de BBrain.
3. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales doit être mis à la disposition du consommateur, que ce soit sous forme numérique ou non. Si les conditions sont mises à disposition sous forme numérique, cela doit se faire de manière à ce que le consommateur puisse facilement les enregistrer sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, BBrain indiquera avant la conclusion du contrat à distance la manière dont les conditions générales peuvent être consultées et qu'elles seront envoyées gratuitement, à la demande du consommateur, dès que possible, soit numériquement, soit autrement.
4. Si, en plus des présentes conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliquent, le troisième alinéa s'appliquera par analogie, et en cas de conditions contradictoires, le consommateur pourra toujours invoquer la disposition applicable la plus favorable pour lui.
5. La version néerlandaise de ces conditions générales est la version originale et authentique. En cas de divergences, contradictions ou différences d'interprétation entre la version néerlandaise et une version traduite (comme en anglais ou en allemand), la version néerlandaise prévaut. Les traductions sont fournies uniquement pour la commodité de l'utilisateur et n'ont aucune validité juridique autonome.
6. BBrain peut écouter ou enregistrer les conversations entre le service clientèle et les clients de BBrain à des fins professionnelles, telles que la formation, l'évaluation et/ou le contrôle qualité. À la demande du consommateur, l'enregistrement sera supprimé.

Article 2 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être explicitement mentionné dans l'offre.

2. L'offre doit contenir une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description doit être suffisamment détaillée pour permettre au consommateur de faire une évaluation correcte de l'offre. Si BBrain utilise des images, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits, des services et/ou du contenu numérique proposés. Les erreurs manifestes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas BBrain.
3. Chaque offre doit contenir des informations suffisantes pour que le consommateur comprenne quels sont les droits et obligations qui sont associés à l'acceptation de l'offre.

Article 3 – Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de la satisfaction des conditions fixées.
2. Si le consommateur accepte l'offre numériquement, BBrain confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie numérique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par BBrain, le consommateur peut annuler le contrat.
3. Si le contrat est conclu numériquement, BBrain prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et garantit un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer numériquement, BBrain prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. BBrain peut, dans les limites de la loi, s'informer de la capacité du consommateur à respecter ses obligations de paiement, ainsi que des faits et facteurs pertinents pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si BBrain a des raisons valables de ne pas conclure le contrat, elle est en droit de refuser une commande ou une demande, ou de lier l'exécution à des conditions particulières.
5. BBrain doit fournir au consommateur, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou d'une manière accessible pour que le consommateur puisse les enregistrer sur un support de données durable:
 - L'adresse du siège de l'entreprise où le consommateur peut adresser ses plaintes;
 - Les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une mention claire indiquant l'absence du droit de rétractation;
 - Les informations concernant les garanties et le service après-vente existant;
 - Le prix, y compris toutes les taxes du produit, du service ou du contenu numérique; le cas échéant, les frais de livraison; et la méthode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance;
 - Les exigences de résiliation du contrat si le contrat est d'une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée;

- Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. En cas de contrat à durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
 7. Le consommateur est responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit et qui sont nécessaires pour la livraison.

Article 4 – Droit de rétractation

Pour les produits:

1. Le consommateur peut annuler un contrat concernant l'achat d'un produit pendant une période de réflexion de 14 jours calendaires sans justification. BBrain peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à la fournir.
2. La période de réflexion mentionnée au paragraphe 1 commence le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur, reçoit le produit, ou:
 - Si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, reçoit le dernier produit. BBrain peut, à condition d'avoir informé le consommateur de manière claire avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
 - Si la livraison d'un produit comprend plusieurs envois ou parties: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, reçoit le dernier envoi ou la dernière partie;
 - Pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, reçoit le premier produit.

Pour les services et le contenu numérique non livré sur un support matériel:

3. Le consommateur peut annuler un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenu numérique non livré sur un support matériel pendant une période de réflexion de 14 jours calendaires sans justification. BBrain peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à la fournir.
4. La période de réflexion mentionnée au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Article 5 – Obligations du consommateur pendant la période de rétractation

1. Pendant la période de rétractation, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe est que le consommateur ne doit manipuler et inspecter le produit que de la

manière dont il pourrait le faire dans un magasin.

2. Le consommateur est seul responsable de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit qui dépasse ce qui est autorisé au paragraphe 1.

Article 6 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et ses coûts

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe BBrain dans le délai de réflexion par le biais du formulaire-type de rétractation ou de toute autre manière explicite.
2. Dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant le jour qui suit l'annonce mentionnée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible dans son état et emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur. Le consommateur respecte le délai de retour s'il renvoie le produit avant la fin de la période de rétractation.
3. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur.
4. Le consommateur assume les frais directs de retour du produit.
5. Le consommateur n'assume aucun coût pour la livraison complète ou partielle de contenu numérique qui n'est pas livré sur un support matériel, si:
 - Il n'a pas expressément consenti à commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation;
 - Il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement; ou
 - L'entrepreneur n'a pas omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats sont résiliés de plein droit.

Article 7 – Obligations de BBrain en cas de rétractation

1. Si BBrain permet au consommateur de notifier la rétractation de manière numérique, elle envoie immédiatement une confirmation de réception après avoir reçu cette notification.
2. BBrain rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai, mais au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant le jour où le consommateur a informé BBrain de sa rétractation. BBrain peut attendre pour rembourser jusqu'à ce qu'elle ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit,

selon la première éventualité.

3. BBrain utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur accepte un autre moyen. Le remboursement est sans frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi une méthode de livraison plus coûteuse que la livraison standard la moins chère, BBrain n'a pas à rembourser les frais supplémentaires de cette méthode plus coûteuse.

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation

BBrain peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, à condition que cela soit clairement mentionné dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Les contrats de services, après l'exécution complète du service, mais seulement si:
 - L'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur; et
 - Le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation dès que l'entrepreneur aurait pleinement exécuté le contrat;
2. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base du choix ou de la décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
3. Les produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée;
4. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne sont pas susceptibles d'être retournés et dont le sceau a été brisé après la livraison;
5. Les produits qui, après la livraison, sont indissociablement mélangés à d'autres produits en raison de leur nature;
6. Les enregistrements audio et vidéo scellés et les logiciels informatiques, dont le sceau a été brisé après la livraison;
7. La livraison de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais seulement si:
 - L'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur; et
 - Le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation.

Article 9 – Le prix

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix

dues aux changements de taux de TVA. Pour les contrats à durée, les prix peuvent être révisés périodiquement. Si une modification de prix s'applique, BBrain informera le consommateur au moins 2 mois à l'avance. Si le consommateur ne souhaite pas poursuivre son contrat à durée, il peut y mettre fin à la date du début de l'augmentation du prix, avec un préavis d'un mois.

2. Contrairement au paragraphe précédent, BBrain peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels BBrain n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette fluctuation et le fait que les prix mentionnés sont des prix indicatifs seront précisés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix après 3 mois à compter de la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles sont dues à des régulations ou des prescriptions légales. Dans ce cas, le consommateur peut résilier le contrat à la date de l'augmentation du prix.
4. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services sont TVA comprise.

Article 10 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. BBrain garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou aux réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat.
2. La garantie ne s'applique pas si :
 - (i) Le consommateur a réparé ou modifié lui-même les produits fournis ;
 - (ii) Les produits fournis ont été exposés à des conditions anormales ou utilisés en violation des instructions de BBrain ou du mode d'emploi concerné.
3. Toute garantie supplémentaire fournie par BBrain, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite en aucun cas les droits et réclamations légales que le consommateur peut exercer envers BBrain en vertu du contrat, si BBrain a manqué à son obligation d'exécuter correctement la partie du contrat qui lui incombe.

Article 11 – Livraison et exécution

1. BBrain prendra la plus grande soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et de l'évaluation des demandes de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à BBrain.
3. BBrain exécutera les commandes acceptées dans un délai maximum de 30 jours calendaires, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être que partiellement exécutée, le consommateur sera informé au plus tard 30 jours après la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et de demander une éventuelle indemnisation.

4. Après la résiliation conformément au paragraphe précédent, BBrain remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de détérioration et/ou de perte des produits incombe à BBrain jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et communiqué à BBrain, sauf si un accord explicite en dispose autrement.

Article 12 – Contrats de durée : durée, résiliation et prolongation

Résiliation:

1. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui porte sur la livraison régulière de produits ou de services, à tout moment, en respectant les règles de résiliation convenues et un préavis d'un mois.

Prolongation:

2. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui porte sur la livraison régulière de produits ou de services ne sera pas prolongé ou renouvelé tacitement. Si le contrat continue tacitement et que des produits ou services continuent d'être fournis, le consommateur a le droit de résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois.

Durée:

3. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an, avec un préavis d'un mois.

Article 13 – Paiement

1. Sauf si un autre délai est convenu dans le contrat ou dans les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours calendaires suivant le début du délai de rétractation, ou en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours calendaires suivant la conclusion du contrat. En cas de contrat de prestation de services, ce délai commence le jour où le consommateur reçoit la confirmation du contrat. Dans le cas d'un abonnement, les paiements dus (jusqu'à la date de résiliation conformément à l'article 13) seront automatiquement prélevés sur le compte bancaire ou la carte de crédit pour lesquels le consommateur a donné une autorisation de prélèvement automatique à BBrain.
2. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute erreur dans les informations de paiement fournies ou mentionnées.
3. Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais, il sera redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû, après que BBrain l'aura informé du retard de paiement et lui aura accordé un délai de 14 jours calendaires pour effectuer le paiement. Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai de 14 jours, BBrain peut facturer des frais de recouvrement extrajudiciaires. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15% pour les montants dus jusqu'à 2 500 € ; 10% pour les 2 500 € suivants ; et 5% pour les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. BBrain peut déroger à ces montants et pourcentages au bénéfice du consommateur.

Article 14 – Responsabilité en cas de dommages

1. Les dommages subis par le consommateur et pour lesquels BBrain peut être tenu responsable ne seront indemnisés que conformément aux dispositions ci-dessous, quel que soit le fondement sur lequel la demande d'indemnisation est fondée.
2. À l'exception des dommages couverts par l'article 14.8 ou d'autres dommages qui ne peuvent être légalement limités, BBrain ne sera tenu de rembourser que les dommages directs, et ce jusqu'à concurrence du montant que le consommateur doit payer à BBrain pour les produits ou services concernés.
3. En aucun cas, BBrain ne sera responsable de la perte de revenus, de profits, de contrats, de données ou de tout dommage indirect, accessoire ou autre, quel qu'en soit le cause et peu importe comment il a été provoqué.
4. Dans la mesure où BBrain fournit des conseils sans qu'un contrat explicite de prestation de conseils ait été conclu, ces conseils sont donnés à titre gratuit et BBrain n'accepte aucune responsabilité à cet égard.
5. BBrain n'est pas responsable des dommages résultant d'une mauvaise application et/ou utilisation des produits fournis par le consommateur.
6. Le présent article n'affecte pas les droits légaux du consommateur, ni le droit du consommateur de retourner les produits comme prévu à l'article 6.
7. Le droit à indemnisation des dommages expire si aucune demande n'est formulée par écrit dans un délai d'un (1) an après que le dommage aurait raisonnablement pu être découvert, sauf dans le cas de non-conformité, où un délai de trois (3) ans s'applique. Les dommages ne peuvent pas être indemnisés s'ils apparaissent plus de trois (3) ans après la livraison du produit concerné ou s'ils sont causés par une mauvaise utilisation ou négligence du produit fourni.
8. Les limitations et exclusions mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas si les dommages concernent des blessures corporelles et/ou si les dommages ont été causés intentionnellement ou par négligence grave de la part de BBrain.

Article 15 – Procédure de réclamation

1. L'entreprise dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traitera la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à BBrain dans un délai raisonnable après que le consommateur ait constaté le défaut, en étant entièrement et clairement décrites.
3. Les réclamations soumises à BBrain seront répondues dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, BBrain répondra dans les 14 jours calendaires avec une confirmation de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.

4. Le consommateur doit accorder à BBrain un délai de 4 semaines pour résoudre le problème en concertation. Après ce délai, un conflit sera considéré comme un litige soumis à la procédure de résolution des conflits.
5. BBrain est joignable au numéro de téléphone : 088-0080130, du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, ou via l'adresse e-mail : info@bbrain.eu

Article 16 – Litiges

1. Le droit néerlandais est exclusivement applicable aux contrats entre BBrain et le consommateur auxquels ces conditions générales s'appliquent.
2. En cas de litige entre le consommateur et BBrain, BBrain tentera d'abord de résoudre le conflit par concertation dans un délai de 30 jours calendaires. Si cela échoue, les deux parties peuvent soumettre le litige ou la réclamation concernant la conclusion ou l'exécution des contrats relatifs aux produits et services fournis ou devant être fournis par BBrain, à la juridiction compétente pour connaître des litiges, y compris les litiges considérés comme tels par une seule partie.

Annexe I : Formulaire type de rétractation

Formulaire type de rétractation

(remplir et retourner ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À : [nom de l'entrepreneur] [adresse géographique de l'entrepreneur] [adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]
- Par la présente, je/nous vous informe/informons que je/nous rétracte/rétractons* notre contrat concernant la vente des produits suivants : [désignation du produit]* la livraison du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]* la prestation du service suivant : [désignation du service], rétracté/rétractée
- Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]
- [Nom(s) du/des consommateur(s)]
- [Adresse du/des consommateur(s)]
- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)

**Rayer ce qui ne s'applique pas ou remplir ce qui est applicable.*