

Musitel : conditions générales de vente

Les dispositions qui suivent établissent les conditions générales de vente des produits et services proposés par la S.P.R.L de droit belge dénommée Musitel sise rue de la forge, 14 à B-5380 Bierwart, Belgique N° BCE BE 0455 209 518 ; sur son site web, à l'adresse suivante : <http://www.musitel.shop> ou par l'intermédiaire d'un bon de commande, ci-après dénommée « Musitel ». Toute commande implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente par le client/utilisateur, dénommé ci-après « le client ».

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat. Le fait pour Musitel de ne pas mettre en oeuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur par les présentes conditions générales ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en Belgique.

Article 1 : Application

Les présentes conditions visent à définir les relations contractuelles et les modalités de vente entre Musitel et le client ; de la commande aux services, en passant par le paiement et la livraison. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

Ces conditions sont applicables à tout achat effectué par le biais du site : www.musitel.shop ou, par l'intermédiaire d'un bon de commande.

Dans tous les cas, la commande d'un produit implique donc dans le chef du client, une acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente ainsi que la négation de ses propres conditions générales de vente et d'achat, sauf dispositions contraires ou expresse. Des clauses dérogatoires ou complémentaires ne seront d'application que moyennant confirmation écrite de notre part, et ce exclusivement dans le cadre pour lequel elles auront été acceptées. Les dispositions des présentes conditions générales auxquelles elles ne dérogent pas demeurent d'application. Le fait pour le client de ne pas avoir reçu nos conditions générales dans sa langue maternelle, ne le dispense nullement de leur application.

Musitel se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions générales applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le client.

Article 2 : Commande

1. Commande en ligne sur le site www.musitel.shop:

Le client passe sa commande en ligne à partir des références du site. Celle-ci ne peut être enregistrée sur le site que si le client s'est clairement identifié.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Dans tous les cas, la validation finale de la commande par le client implique l'acceptation de celle-ci, dans son intégralité et au prix indiqué ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

La commande transmise via le site n'engage Musitel qu'après sa confirmation écrite et expresse (e-mail d'expédition). En aucun cas, les informations fournies sur son site ne constituent une

proposition contractuelle de sorte que la simple volonté manifestée par l'acheteur de les acquérir ne peut faire naître à elle seule le contrat.

Des erreurs ou de légères différences des reproductions, couleurs ou descriptions ne peuvent jamais être exclues

2. Commande par l'intermédiaire d'un bon de commande :

Toutes les offres sont faites sans obligation. Les prix sont nets, hors TVA et s'entendent frais de transport, taxes diverses non compris, ceux-ci étant à charge du client.

Le client s'engage irrévocablement par sa commande qui vaut acceptation des prix et description des produits.

L'envoi au client d'une facture proforma valant confirmation de commande engage Musitel au niveau des prix.

A moins qu'il n'en soit disposé autrement, les prix sont basés sur les montants en vigueur, au moment de la confirmation expresse de la commande et ne sont valables que pendant la validité de l'offre ou de la promotion.

Musitel se réserve le droit d'une part, d'exécuter partiellement, de suspendre ou d'annuler la commande sans indemnité ou recours du client et d'autre part, le droit de refuser une commande si le prix et/ou les spécifications d'un produit mentionné(s) sur le site web ou une facture proforma s'avère erroné suite à une défaillance technique ou une erreur humaine.

Aucune annulation totale ou partielle de commande confirmée, ne peut être acceptée sauf accord écrit et exprès de Musitel.

Toute modification de commande n'entre donc en vigueur qu'après l'accord écrit de Musitel confirmant la modification de celle-ci. Elle pourrait, le cas échéant, donner lieu à une majoration des prix tarifés.

En cas d'annulation d'une commande, Musitel se réserve le droit de facturer 30% du montant de la commande annulée, avec un minimum de 100 euros, en contrepartie du préjudice et des frais occasionnés par cette annulation et ce, sans préjudice du droit de Musitel de se prévaloir en justice d'un dommage supérieur.

Article 3 : Politique de prix :

Les prix des produits affichés sur le site sont indiqués en euros, avec et hors TVA. Les prix en vigueur sont valables le jour de la commande par l'intermédiaire du site ou figurant sur la facture proforma.

La vente peut s'effectuer hors TVA, à condition que le client communique un numéro de TVA intra-communautaire valide. De plus, c'est le pays dans lequel a lieu la livraison et non la facturation qui détermine le régime TVA applicable.

Les produits exportés hors de la Communauté Economique Européenne sont également facturés hors TVA pour autant qu'ils transitent par la douane. L'acquittement des droits de douane, taxes locales et frais de dédouanement lors de la livraison sont à charge du client et relèvent de sa responsabilité. Les prix et promotions accordées au client valent exclusivement pour la commande pour laquelle ils ont été octroyées. Elles ne font en aucune manière naître dans le chef du client, même en cas d'octroi réitéré, le droit à des remises semblables, à l'occasion de commandes ultérieures.

Musitel se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, les prix applicables à la commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de celle-ci. Les prix indiqués ne

comprennent pas les frais de livraison ainsi que les taxes diverses. Toute nouvelle modification de prix rend le prix notifié antérieurement caduc.

Article 4 : Paiement

Le client règle ses achats en ligne, au comptant, à la commande par virement bancaire, par carte de débit (Bancontact-Mistercash), par carte de crédit (Visa-Eurocard-Mastercard) ou via les modes de paiement Paypal et Ideal notamment, par l'intermédiaire de la plateforme de paiement sécurisés Ogone.

Dans le cas d'un bon de commande suivi par une facture proforma, le client en règle le montant auprès de l'organisme financier mentionné sur le document ou au comptant, au siège social de Musitel, en cas d'enlèvement par le client ou en son nom.

Une facture sera alors établie par Musitel et jointe à la commande.

En cas de non-paiement ou de paiement tardif, l'ensemble des dettes à l'égard de Musitel devient exigible de plein droit. Le montant dû sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts conventionnels à concurrence de 12% par an ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 40 €, et ce à titre de clause pénale forfaitaire et irréductible, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts qui pourraient être dus.

Le débiteur est en outre tenu au paiement de tous les frais d'encaissement – tant judiciaires qu'extrajudiciaires – auxquels donnera lieu le recouvrement d'une créance impayée. Les frais d'encaissement extrajudiciaires sont fixés forfaitairement à un montant égal à 15% du montant total dû, avec un minimum de 120 €.

Réserve de propriété :

Le matériel livré reste la propriété exclusive de Musitel jusqu'au paiement complet du prix et des éventuels frais et intérêts.

S'il y a retard de paiement, Musitel conserve le droit de reprendre la marchandise livrée jusqu'à ce qu'elle soit complètement payée, le client donnant à cette fin au vendeur un mandat formel et irrévocable d'agir.

Article 5. Obligations de Musitel

Musitel s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet ou par l'intermédiaire d'un bon de commande uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits et sans préjudice de ce que Musitel ne soit engagée qu'après confirmation expresse et écrite de la commande.

A défaut de disponibilité du produit, Musitel s'engage à en informer le client dans les meilleurs délais et lui offre la possibilité de choisir entre patienter ou annuler sans frais, la commande du produit en question.

Si le produit ne peut lui être livré dans les 15 jours, le client a la possibilité de demander le remboursement de son paiement.

Toutefois, cette possibilité n'est pas valable dans le cas où préalablement à la commande, un délai de livraison plus long a été communiqué.

Sauf en cas de disposition contractuelle ou légale contraire, toute opération intervenant entre Musitel et ses clients, non contestée dans un délai d'un mois à compter de la livraison, ne peut plus donner lieu à réclamation.

Article 6 : Responsabilité

La société Musitel n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

Musitel apporte le plus grand soin à la création du site. Les produits vendus par la société Musitel sont conformes à la description et à la présentation données sur le site et le sont de bonne foi. Musitel veillera à satisfaire le client, dans la mesure du raisonnable, par une livraison conforme à la description du produit.

Si, malgré toutes nos précautions, des erreurs ont pu se glisser sur le site, celles-ci ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de Musitel.

Le client est seul responsable de l'adéquation des marchandises qu'il a commandées avec le but et les besoins spécifiques auxquels il les destine.

Le client déclare connaître les spécifications des marchandises faisant l'objet de la vente et s'être informé de toutes les précautions nécessaires en vue de son choix et en aucun cas, la responsabilité de Musitel ne pourra être retenue pour les dommages indirects résultant de l'utilisation des produits.

Musitel ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences et en particulier des dommages, quels qu'ils soient, résultant du fait que la sécurité, l'authenticité, la confidentialité et/ou l'intégrité des données, des transactions a été compromise, suite à la violation des principes de sécurisation.

Aucune responsabilité ne pourra être encourue par Musitel pour les dommages directs ou indirects liés au mauvais fonctionnement d'un réseau de téléphonie mobile.

De même, la responsabilité de Musitel ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service et donc tout dommage direct ou indirect lié à une modification, suspension ou interruption du site web. Il en va de même pour une intrusion extérieure, la présence de virus informatiques ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

Article 7 : Livraison

Les délais moyens de livraison d'un produit en stock sont donnés à titre indicatif et varient en fonction de la destination et sont en général, de 24 à 72h. Musitel se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles.

Les produits sont toujours transportés aux risques et périls et à la charge du client peu importe qui a effectué le transport et par qui il a été demandé. La livraison est présumée avoir été effectuée lors de la transmission du colis contenant le produit au transporteur.

Le risque du transport incombe donc au client qui devra formuler toute réserve auprès du transporteur. Tout problème de livraison doit être mentionné sur le bordereau de livraison du transporteur, ou, à défaut, signalé par email, dans les 48 heures à Musitel. Si le colis est abîmé, le client peut le refuser ou le renvoyer dans les 8 jours après réception, en demandant l'échange ou le remboursement, après notification comme préalablement exposé. Musitel se réserve le droit d'accepter ou de refuser des commandes ou de ne pas livrer par Service Express. La raison du refus éventuel sera communiquée à la demande écrite du client. Dans ce cas, Musitel procédera au remboursement immédiat du client.

Musitel n'encourt aucune responsabilité pour retard à la livraison ou non-exécution totale ou partielle des commandes dans les cas suivants :

- Dans le cas où les renseignements nécessaires pour l'exécution de la commande/livraison ne seraient pas parvenus à Musitel en temps utile ou seraient erronés.
- Si le retard ou la non-exécution de la commande/livraison résulte : du fait du Prince, de grève, d'accident, d'incendie, de catastrophe naturelle, de guerre civile ou étrangère, d'émeute,

d'impossibilité de s'approvisionner ou du retard de ses propres fournisseurs, ou de tout autre cause indépendante de la volonté de Musitel.

Article 8 : Réparation : Bon de réparation -N° RMA

Toute réparation sera acceptée moyennant l'accord préalable de Musitel et l'obtention d'un numéro RMA qui figure sur le formulaire de réparation à télécharger sur le site de Musitel. Ce numéro devra apparaître clairement sur l'étiquette d'adresse/sur le colis lors du renvoi du produit. Le produit défectueux sera renvoyé par le client accompagné du bon de réparation faisant mention de la panne ou du défaut constaté.

Musitel se réserve le droit d'une part, de refuser un envoi sans n° RMA visible et d'autre part, de facturer des frais d'administration d'un montant de 38 €.

Article 9 : Garantie

Musitel garantit les produits qu'il vend conformément à la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (articles 1649 bis à 1649 octies du Code civil).

La garantie de 2 ans du produit démarre le jour de la livraison (mise à disposition par Musitel au client). La garantie ne s'applique pas aux produits non vendus par Musitel ainsi qu'aux piles, batteries et consommables livrés avec le produit.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de cette garantie, le client devra aviser Musitel endéans les deux mois, à dater de la constatation de la non-conformité de manière précise par lettre recommandée ou email.

Le client devra permettre à Musitel de procéder aux réparations nécessaires pour remédier à la mise en conformité du produit.

Les frais de réexpédition sont à charge de Musitel à condition que l'adresse de réexpédition soit identique à celle de la livraison initiale et moyennant une demande préalable. Musitel fera dès lors parvenir une étiquette d'expédition pour la prise en charge des frais d'envoi des réparations.

Par exemple : la réexpédition d'un produit sous garantie initialement livré en France, à Lyon ne sera prise en charge par Musitel que dans la mesure où il sera réexpédié à Lyon et non à Casablanca, Maroc. Les frais de douane et taxes diverses sont à charge du client.

Les réparations des appareils en période de garantie sont garanties pour le reste de la garantie initiale ou une durée de 90 jours, selon que l'échéance expire plus tard que le délai de garantie initiale.

Article 10 : Réparations hors garantie – Devis

Toute réparation sera effectuée après devis et sera garantie pour une période de 90 jours. Le coût du devis est fixé à 38€, non compris les frais de réexpédition. Toute réparation inférieure à ce montant sera effectuée automatiquement. Pour un montant supérieur à ce devis ferz l'objet d'une demande d'accord au client. Un appareil dont le devis n'a pas été approuvé sera mis au rebut après 12 mois. Cela signifie qu'il deviendra après cette période, la propriété de Musitel. Il ne sera dès lors plus possible pour le client de le récupérer.

Les frais de réexpédition, de douane et taxes diverses sont à charge du client. Le renvoi de l'appareil sera effectué dès réception du paiement.

11. Contestations

Les plaintes éventuelles ne seront traitées par Musitel que si elles parviennent sous pli recommandé, dans les 8 jours suivant la livraison (15 jours pour les factures), avec indication précise de la nature ou du motif des plaintes. Une fois passé le délai, le client est censé avoir accepté le produit ainsi que la facture. Les produits qui font l'objet d'une réclamation doivent rester à disposition de Musitel pour contrôle.

Article 12 : Protection de la vie privée

Les données recueillies sur le présent site ne peuvent provenir que de l'enregistrement volontaire des données du client, par exemple lors de l'introduction des données nécessaires sur le formulaire de commande. Celles-ci ne seront jamais cédées à une société commerciale ou autre organisation. Elles servent exclusivement aux relations entre Musitel et le client.

La déclaration relative aux données personnelles est disponible à tout moment sur nos sites www.musitel.shop et www.musitel.com, en vertu du Règlement Général de Protection des Données.

Article 13 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site Musitel, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de la société Musitel.

Les marques différentes citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Le client ou tout utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à une page du site de Musitel, doit obligatoirement nous en demander l'autorisation.

Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site de Musitel et utilisant la technique du framing ou du on-line linking est formellement interdit.

Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra faire l'objet d'une demande à Musitel.

Article 14 : Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue, par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

Article 15 : Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par Musitel.

Article 16 : Preuves

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société Musitel, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. (A titre exemplatif l'email, les backups).

Article 17 : Droit de rétractation :

Conformément à la loi, pour les commandes passées sur le site <http://www.musitel.shop>, le client a le droit de notifier à Musitel qu'il souhaite exercer son droit de rétractation et ce, sans en préciser le motif et sans pénalité.

Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours, à compter du jour où le client ou un tiers désigné à cette fin, prend physiquement possession du produit. La faculté de rétractation est strictement réservée aux particuliers, les professionnels en sont donc exclus. Endéans ce délai, le client doit notifier son intention de renoncer par écrit (e-mail, courrier) et retourner, à ses frais et à ses risques, le produit livré au siège administratif de la société Musitel, rue de la Forge 14, à B-5380 Bierwart-Belgique.

Le client supporte seul la charge des frais de renvoi du bien en cas de rétractation. Musitel se réserve le droit de ne pas accepter le matériel retourné par le client si celui-ci n'est pas impérativement retourné dans son emballage d'origine dans un état identique à celui dans lequel il était au moment de la livraison initiale, du manuel d'utilisation ainsi que de la facture/bon de livraison original.

Le produit ainsi retourné ne doit pas avoir été déballé, descellé, utilisé d'une quelconque manière, abîmé, endommagé ou sali par le client.

Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et ponctuel du droit de rétractation relèvent de la responsabilité du client.

Dès réception du colis, endéans les 30 jours et après acceptation de la reprise, Musitel s'engage à rembourser le montant de la commande, à l'exception des frais d'envoi.

En cas de retours abusifs, Musitel se réserve le droit de refuser une commande ultérieure, sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'elle se réserve de réclamer.

En ce qui concerne le logiciel Sms Gate Pro ; conformément à la loi du 21 décembre 2013, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu à l'article VI. 47 pour la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison. Le client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation, lorsqu'il demande la clé d'activation de son logiciel, ce qui peut être considéré comme le fait de desceller son logiciel.

Le logiciel SMS Gate Pro n'étant pas scellé, le droit de rétractation ne pourra plus s'exercer dès lors que la clé d'activation aura été demandée et fournie au client, ce qui fera présumer que le produit a été utilisé.

Article 18 : Règlement des litiges.

Les présentes conditions sont soumises aux lois belges.

En cas de litige entre parties, il est expressément convenu d'attribuer la compétence exclusive aux Tribunaux de Namur, aussi bien pour les transactions nationales qu'internationales.