

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT DE PRODUITS ET DE SERVICES À DISTANCE VIA LE SITE
WWW.CALLINTER.COM DE CALL INTERNATIONAL SPRL

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions générales, il est entendu par :

1. **Vendeur** : la société CALL INTERNATIONAL sprl, personne morale qui propose la vente de produits et services à distance, à destination des acheteurs ;
2. **Acheteur** : la personne physique ou morale qui conclut ou a l'intention de conclure un contrat à distance avec le vendeur ;
3. **Site** : le site internet de Call International sprl, à savoir www.callinter.com ;
4. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat entre l'acheteur et le vendeur sans que ceux-ci ne soient réunis dans la même pièce ;
5. **Contrat à distance** : un contrat pour lequel, dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et/ou de services organisé par le vendeur et jusqu'à l'expiration du contrat, il est exclusivement fait usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ; le fait, pour l'acheteur, de générer une commande dans le but d'un achat dans le site constitue un contrat à distance.
6. **E-shop** : l'ensemble des pages du site dédié à la vente de produits et services par le biais de contrats à distance.
7. **Délai de réflexion** : la période durant laquelle l'acheteur peut faire usage de son droit de rétractation ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité dont dispose l'acheteur de renoncer au contrat à distance durant le délai de réflexion ;
9. **Jour** : jour civil ;
10. **Transaction à exécution successive** : un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services dont l'engagement de livraison et/ou d'achat est échelonné dans le temps ;
11. **Support d'informations durable** : tout moyen qui met l'acheteur ou le vendeur en mesure d'enregistrer des informations d'une manière qui permette la consultation ultérieure et la reproduction des informations enregistrées telles quelles.

Article 2 – Identité du vendeur

CALL INTERNATIONAL sprl

Siège social : Waterloo Office Park, Drève Richelle 161/16 bâtiment C, B-1410 Waterloo, Belgique

Centres d'exploitation :

CALL INTERNATIONAL Regus Offices, avenue Louise 65/11, B-1050 Bruxelles, Belgique

CALL INTERNATIONAL Centre d'Affaires Natalis, rue Natalis 2, B-4020 Liège, Belgique

Téléphones (de 9 à 18 heures, du lundi au vendredi): +32 2 353 13 00 (Waterloo), +32 2 644 95 95 (Bruxelles), +32 4 268 19 24 (Liège)

Adresses e-mails : waterloo@callinter.com, brussels@callinter.com, liege@callinter.com

Fax : +32 2 353 08 09

Numéro d'entreprise et d'identification à la TVA : BE 0452 980 892

Article 3 – Champs d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le vendeur et à tout contrat à distance conclu entre le vendeur et l'acheteur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales sera porté à la connaissance de l'acheteur. À la demande de l'acheteur, celles-ci lui seront

envoyées sans frais et dans les plus brefs délais de telle sorte que l'acheteur puisse le sauvegarder simplement sur un support d'informations durable.

3. Dans l'éventualité où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits ou aux services seraient applicables, le deuxième alinéa est applicable par analogie et, en cas de conditions générales contraires, l'acheteur peut toujours s'appuyer sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 – L'offre

1. L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour qu'il soit possible à l'acheteur de faire une évaluation correcte de l'offre. Les erreurs ou fautes manifestes contenues dans l'offre n'engagent en rien la responsabilité du vendeur.
2. Si une offre s'accompagne d'une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela sera indiqué explicitement dans l'offre.
3. Toute offre contient des informations proposées de telle façon que l'acheteur comprenne clairement quels sont ses droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment où l'acheteur accepte l'offre et accepte de remplir les conditions qui y sont assorties.
2. Si l'acheteur a accepté l'offre par voie électronique, le vendeur accuse immédiatement réception, par voie électronique, de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, l'acheteur peut résilier le contrat. La réception pourra être confirmée par un accusé de réception électronique.
3. Si le contrat est formé par voie électronique, le vendeur prend les dispositions appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et se charge de mettre à disposition un environnement Internet sécurisé. Si l'acheteur paie par voie électronique, le vendeur veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Si le vendeur s'est engagé à livrer une série de produits ou de services, les dispositions de l'alinéa précédent ne sont applicables qu'à la première livraison.

Article 6a – Droit de rétractation lors de la livraison de produits

1. Lors de l'achat de produits, l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le produit est réceptionné par l'acheteur ou en son nom.
2. Pendant ce délai, l'acheteur devra manipuler le produit et l'emballage avec soin. L'acheteur devra déballer ou utiliser le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite ou non conserver le produit. Si l'acheteur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner au vendeur le produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et – si cela est raisonnablement possible – dans leur état et emballage d'origine.

Article 6b – Droit de rétractation lors de la prestation de service

1. Lors de la prestation des services, l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif, et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le contrat est conclu.

2. Afin de faire usage de son droit de rétractation, l'acheteur se référera aux instructions claires reprises dans ces conditions générales de vente qui ont été mises à disposition à cet effet par le vendeur lors de l'offre et/ou, au plus tard, lors de la prestation.

Article 7 – Frais en cas de rétractation

1. Si l'acheteur fait usage de son droit de rétractation, il doit prendre en charge les frais qui ne peuvent pas dépasser le montant de la réexpédition par voie normale (non express).
2. Si l'acheteur a payé un montant lié à la réexpédition, le vendeur lui remboursera ce montant dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 30 jours qui suivent la réexpédition ou la rétractation, dans la mesure où ce montant ne dépasse pas le montant de la réexpédition par voie normale (non express).

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation

1. Le droit de rétractation n'est pas applicable pour les produits et services :
 1. qui ont été réalisés par le vendeur conformément aux instructions de l'acheteur ;
 2. qui sont clairement de nature personnelle ;
 3. qui, en raison de leur nature, ne peuvent être retournés ;
 4. pour les enregistrements audio et vidéo et pour les logiciels informatiques dont l'acheteur a brisé le cachet et pour les licences informatiques auxquelles l'acheteur s'est connecté une première fois.
2. L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les services dont la prestation a débuté avec le consentement exprès de l'acheteur avant que le délai de réflexion ait expiré.

Article 9 – Le prix

1. Durant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne seront pas majorés, à l'exception des modifications de prix consécutives à des évolutions des taux de TVA.
2. En dérogation aux dispositions du précédent alinéa, le vendeur peut proposer à des prix variables les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le vendeur n'a aucune influence. Cet assujettissement aux fluctuations du marché et le fait que les prix mentionnés soient éventuellement des prix indicatifs, seront mentionnés dans l'offre.
3. Les majorations de prix dans un délai de 3 mois après la formation du contrat sont autorisées uniquement dans le cas où celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales.
4. Les majorations de prix intervenant dans un délai de 3 mois à compter de la formation du contrat sont uniquement autorisées dans le cas où le vendeur l'a stipulé et :
 1. si celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales ; ou
 2. si l'acheteur a la possibilité de résilier le contrat le jour où la majoration des prix prend cours.
5. Les prix dans l'offre de produits ou de services sont indiqués avec TVA.

Article 10 – Conformité et garantie

1. Le vendeur s'engage 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 de facilité

d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions gouvernementales en vigueur à la date de la formation du contrat.

2. Un système de garantie proposé par le vendeur, le fabricant ou l'importateur ne porte pas préjudice aux droits et réclamations auxquels l'acheteur peut prétendre vis-à-vis du vendeur, en vertu de la loi et/ou du contrat à distance, à l'égard d'un manquement dans l'exécution des obligations qui incombent au vendeur.

Article 11 – Livraison et exécution

1. Le vendeur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse que l'acheteur a communiquée au vendeur.
3. Dans le respect de ce qui est stipulé à cet effet dans l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans un délai de 30 jours à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, l'acheteur en sera informé au plus tard un mois à compter de la date à laquelle il a passé la commande. L'acheteur a donc le droit de terminer le contrat et de demander un produit équivalent ou de demander une compensation.
4. Dans le cas d'une résiliation selon le précédent alinéa, le vendeur restituera le montant que l'acheteur a réglé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le vendeur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Il sera mentionné de façon claire et compréhensible, au plus tard au moment de la fourniture, qu'un produit de remplacement sera livré. L'acheteur peut renvoyer un article de remplacement. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge du vendeur.
6. Sauf convention contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de disparition des produits est porté à la charge du vendeur jusqu'au moment où les produits sont réceptionnés par l'acheteur.

Article 12 – Transactions à exécution successive

1. L'acheteur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée moyennant le respect des règles de résiliation convenues à cet égard et d'un délai de préavis de maximum un mois.
2. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum.

S'il a été convenu que le contrat de vente à distance sera prolongé dans le cas où l'acheteur n'a pas notifié son opposition à ce prolongement, le contrat se poursuivra comme un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis, après la prolongation du contrat, sera d'un mois au maximum.

Article 13 – Paiement

1. Tout paiement en ligne du service ou produit commandé en ligne devra être exécuté avant que la commande ne soit réellement traitée.
2. Si l'alinéa 1 ne s'applique pas, le paiement revient à être payé dans les quatorze jours après la livraison des marchandises ou, dans le cas d'un contrat de service, dans les 14 jours suivant l'obtention des documents relatifs à ce sujet.

3. Si le paiement anticipé est une condition pour l'obtention d'un service ou d'un produit, l'acheteur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de l'ordre, avant que le paiement anticipé ait été effectué.
4. L'acheteur a le devoir d'avertir immédiatement le vendeur d'inexactitudes dans le paiement fourni ou dans les spécifications.
5. En cas de défaut de paiement par l'acheteur, le vendeur, soumis à des restrictions légales, a le droit de charger des coûts raisonnables qui avaient été spécifiés à l'acheteur auparavant.

Article 14 – Traitement des réclamations

1. Les réclamations portant sur l'exécution du contrat doivent être présentées au vendeur dans un délai approprié et être décrites entièrement et clairement, une fois que l'acheteur a constaté les défauts.
2. Les réclamations communiquées au vendeur recevront une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation exige un délai de traitement plus long que prévu, le vendeur adressera une réponse dans un délai de 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel l'acheteur pourra escompter une réponse plus détaillée.
3. Si la réclamation ne peut être solutionnée d'un commun accord, il en résulte un litige qui est susceptible de faire l'objet du règlement des litiges.

Article 15 – Litiges

1. Les contrats, conclus entre le vendeur et l'acheteur, auxquels se rapportent les présentes conditions générales, sont régis exclusivement par le droit belge.