

# Conditions générales

## Sommaire :

- Article 1 – Champ d’application
- Article 2 – Définitions
- Article 3 – Identité et Service Clients
- Article 4 – Les Prestations d’Online PrePaid Services
- Article 5 – L’offre
- Article 6 – Le prix
- Article 7 – Le processus de commande et le Contrat
- Article 8 – Paiement
- Article 9 – Droit de Révocation
- Article 10 – Livraison
- Article 11 – Conformité
- Article 12 – Propriété intellectuelle
- Article 13 – Procédure en matière de réclamations
- Article 14 – Loi applicable

## Article 1. Champ d’application

- 1.1. Les présentes Conditions générales (« **Conditions générales** ») s'appliquent aux Prestations d'Online PrePaid Services B.V., commerçant par ailleurs sous le nom commercial de « Startselect » (« **Online PrePaid Services** ») ainsi qu'à chacun des Contrats conclu entre Online PrePaid Services et le Client.
- 1.2. Avant que le Contrat ne soit conclu, le texte des présentes Conditions générales sera mis à la disposition du Client par voie électronique. Par ailleurs, le Client a la possibilité de sauvegarder simplement le texte des Conditions générales sur un support de données durable ou bien de l'imprimer. Lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, il sera alors indiqué, avant que le Contrat ne soit conclu, où le Client aura la possibilité de prendre connaissance desdites Conditions générales. À la requête du Client, les Conditions générales lui seront adressées gratuitement par voie électronique ou d'une autre manière...
- 1.3. Les présentes Conditions générales ont été déposées auprès de la chambre de commerce d'Eindhoven où elles peuvent être consultées.
- 1.4. Online PrePaid Services se réserve le droit de modifier le cas échéant les présentes Conditions générales, notamment en vue de s'assurer que celles-ci sont conformes à la législation et à la réglementation en vigueur. Les Conditions générales modifiées seront alors publiées en temps voulu sur la Plate-forme.
- 1.5. Si une ou plusieurs des dispositions des Conditions générales s'avérait(en)t nulle(s) ou annulable(s), la disposition en question sera alors caduque et sera remplacée par une nouvelle disposition telle qu'arrêtée par Online PrePaid Services en conformité avec la législation applicable et en tenant compte de la portée de la disposition nulle ou annulable.
- 1.6. En passant commande, le Client reconnaît que, outre les présentes Conditions générales, peuvent également s'appliquer les Conditions générales (de livraison) d'un Partenaire. Le cas

échéant, Online PrePaid Services indique au Client où celui-ci pourra consulter les Conditions générales (de livraison) du Partenaire. En cas de conflit entre les présentes Conditions générales et les conditions – venant les compléter – du Partenaire, les présentes Conditions générales prévalent en ce qui concerne la fourniture des Prestations conformément au modèle Buy-Sell. Les Conditions générales du Partenaire prévalent en ce qui concerne la fourniture des Prestations conformément au modèle Agency.

## Article 2. Définitions

Dans les présentes Conditions générales, il convient d'entendre par :

- **Code(s)** : le(s) Code(s) proposé(s) par l'intermédiaire de la Plate-forme numérique et pouvant être utilisé(s) par le Client pour un produit (le « contenu ») ou pour un service y afférent du Partenaire et donnant droit à la livraison du produit en question (contenu) ou bien à la Prestation du service par le Partenaire.
- **Jour** : jour calendaire.
- **Prestation** : la Prestation de services émanant d'Online PrePaid Service et comprenant : i) l'offre, la vente et la livraison du Code aux Clients par le biais de la Plate-forme (« modèle Buy-Sell ») ; et ii) l'offre et, indirectement, au nom du Partenaire, la livraison du Code aux Clients par le biais de la Plate-forme (« modèle Agency »).
- **Support de données durable** : tout outil donnant la possibilité au Client ou à Online PrePaid Services de sauvegarder les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière lui permettant de les consulter ou de les utiliser à l'avenir pendant une période dont la durée est adaptée à l'objectif de ces informations et permettant une reproduction à l'identique des informations sauvegardées.
- **Droit de rétractation** : la possibilité pour le Client, dans un délai de 14 (quatorze) Jours courant à partir du jour auquel le Contrat a été conclu jusqu'au moment de la fourniture de la Prestation, de renoncer au Contrat.
- **Client** : la personne physique n'intervenant pas dans le cadre d'une activité professionnelle ou entrepreneuriale âgée d'au moins 18 ans et concluant un Contrat avec Online PrePaid Services.
- **Contrat** : le contrat conclu à distance entre le Client et Online PrePaid Services concernant la fourniture d'une Prestation.
- **Partenaire** : la personne physique ou morale agissant dans le cadre d'une activité professionnelle ou entrepreneuriale et proposant le Code à la vente par le biais de la Plate-forme.
- **Plate-forme** : l'environnement, accessible par le biais du Site Internet et/ou des applications (mobiles) sur lesquels la Prestation d'Online PrePaid Services est proposée aux Clients.
- **Site Internet** : le(s) site(s) Internet d'Online PrePaid Services sur lequel/lesquels la Prestation est proposée, dont [www.startselect.com](http://www.startselect.com) et [www.onlineprepaidservices.com](http://www.onlineprepaidservices.com).

## Article 3. Identité et Service à la Clientèle

- 3.1. L'entreprise : Online PrePaid Services B.V., intervenant également sous le nom Startselect, Adresse d'établissement : Hoevenweg 19, 5652 AW Eindhoven  
Numéro de téléphone : 088-0151400  
Adresse e-mail : [support.nl@startselect.com](mailto:support.nl@startselect.com)  
Numéro d'immatriculation à la chambre de commerce : 52837610  
Numéro d'identification pour la TVA : NL8506.220.74.B.01
- 3.2. Pour toute question et/ou remarque, le Client peut contacter le service Clientèle d'Online PrePaid de la manière suivante :
- Par e-mail : [support.fr@startselect.com](mailto:support.fr@startselect.com)
  - Avec Live Chat, Twitter et Facebook.
  - Par téléphone : +33 9 75 18 50 62
  - Avec WhatsApp : +31 6 29 42 59 69
  - Par courrier :  
Online PrePaid Services B.V.  
Hoevenweg 19  
5652 AW Eindhoven

Les horaires auxquels le Service clients peut être joint sont indiqués sur le Site Internet. Les jours fériés des horaires différents s'appliquent.

## Article 4. La Prestation de services d'Online PrePaid Services

- 4.1. La Prestation est fournie au Client par le biais du « modèle Buy-Sell » ou du « modèle Agency ». Pour chaque Code, le modèle par lequel la Prestation est fournie est indiqué sous les informations concernant le produit sur le Site Internet et/ou l'application (mobile). Les dispositions des présentes Conditions générales s'appliquent aux deux modèles sauf indication contraire expresse.
- 4.2. Le « modèle Buy-Sell » implique qu'Online PrePaid Services vend et fournit le Code directement au Client. Le Contrat de vente portant sur le Code est conclu entre le Client et Online PrePaid Services.
- 4.3. Le « modèle Agency » implique qu'Online PrePaid Services vend et fournit le Code au Client au nom du Partenaire. Le Client reconnaît que le Contrat de vente portant sur le Code est conclu entre le Client et le Partenaire et qu'Online PrePaid Services n'est pas et/ou ne sera pas partie au présent Contrat de vente et qu'elle n'agit qu'en qualité d'intermédiaire et intervient uniquement en vue de la remise du Code et du traitement du paiement.

## Article 5. L'offre

- 5.1. L'offre comprend une description complète et précise des Codes proposés. La description et les informations concernant le Code sont basées sur les renseignements fournis par les Partenaires.
- 5.2. Les représentations/images sur le Site Internet et/ou l'application (mobiles) sont une reproduction fidèle du Code proposé. Ces représentations/images ne sont présentées qu'à des fins d'illustration et d'identification. Les erreurs ou fautes manifestes apparaissant dans l'offre n'engagent aucunement Online PrePaid Services.

- 5.3. Dans l'hypothèse où un Code aurait une durée de validité limitée ou ne vaut qu'à certaines conditions (complémentaires), ceci sera expressément indiqué dans l'offre.

## Article 6. Le prix

- 6.1. Les prix pour le Code tels que mentionnés sur le Site Internet et/ou l'application (mobile) s'appliquent au Contrat.
- 6.2. Les prix sur le Site Internet et/ou l'application (mobile) sont des prix hors TVA et n'incluent pas l'ensemble des autres suppléments et frais annexes.
- 6.3. Online PrePaid Services n'est pas liée par un prix sur le Site Internet et/ou l'application (mobile) lorsque celui-ci résulte d'une erreur et/ou d'une faute manifeste.

## Article 7. Processus de commande et le Contrat

- 7.1. Avant qu'une commande ne puisse être passée sur le Site Internet et/ou l'application (mobile), le Client devra créer un compte. Pour cela, le Client doit saisir son nom et une adresse e-mail sur le Site Internet et/ou l'application (mobile). À cet égard, le Client assume lui-même la fourniture d'informations exactes.
- 7.2. Online PrePaid Service se réserve le droit de refuser à tout moment le (la demande du) Client sans avoir à justifier sa décision.
- 7.3. Dans le cadre du processus de commande sur le Site Internet et/ou l'application (mobiles), le Client doit saisir les références de son compte et doit opter pour une méthode de paiement.
- 7.4. En passant commande sur le Site Internet et/ou l'application (mobile), le Client garantit :
  - a. qu'il est âgé de 18 ans au moins ou qu'il a obtenu l'autorisation de ses parents ou de ses représentants légaux ; et
  - b. qu'il a la capacité de conclure le Contrat.
- 7.5. Sous réserve des dispositions de l'article 7.6, le Contrat se forme au moment de l'acceptation de l'offre par le Client, et lorsqu'il satisfait aux conditions y afférentes, en cliquant sur le bouton de commande dans le cadre du processus de commande sur le Site Internet et/ou l'application (mobile).
- 7.6. Online PrePaid Services peut s'informer – à l'intérieur du cadre légal – de la faculté du Client à satisfaire aux obligations de paiement lui incombant en vertu du Contrat. Si Online PrePaid Services a de bonnes raisons de penser, sur la base d'une telle recherche, que le Contrat ne doit pas être conclu, elle peut alors refuser une commande en motivant un tel refus ou peut assortir la livraison de conditions particulières.

## Article 8. Paiement

- 8.1. Vu la nature de la Prestation fournie par Online PrePaid Services, le Client doit nécessairement s'acquitter de l'intégralité du règlement avant que le Code ne puisse être fourni.

- 8.2. À l'occasion de la passation de la commande, le Client peut choisir entre différentes méthodes de paiement. Au début du processus de paiement et lors de la conclusion du Contrat, le Client sera informé des différentes méthodes de paiement. En fonction de la méthode de paiement choisie, des frais de transaction complémentaires pourront être facturés et, le cas échéant, ceci sera clairement porté à la connaissance du Client pendant le processus de commande et avant la conclusion du Contrat.
- 8.3. Online PrePaid Services se réserve le droit de refuser de livrer le Code, ceci sans avoir à justifier sa décision et malgré tout paiement effectué par le Client. Dans ce cas, Online PrePaid Services n'encaissera pas le paiement du Client ou remboursera tout paiement déjà effectué.
- 8.4. Dans l'hypothèse d'une résiliation ou rétractation valide du Contrat intervenant en temps utile conformément à l'article 9.1. ou l'article 10.3, Online PrePaid Services restituera le plus rapidement possible le montant que le Client a payé et, au plus tard, dans les 14 (quatorze) jours suivants le jour auquel le Client a signalé à Online PrePaid Services la résiliation ou la rétractation.
- 8.5. Pour effectuer le remboursement, Online PrePaid Services utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client à moins que le Client ne donne son accord pour une autre méthode. Ce remboursement est gratuit pour le Client.

## Article 9. Droit de rétractation

- 9.1. Dans le cas d'une Prestation de services conformément au « modèle Buy-Sell », le Client peut invoquer un Droit de rétractation et, dans ce cadre, « le moment de l'utilisation du Code auprès du Partenaire » correspond au « moment de la fourniture de la Prestation » dans la définition du Droit de rétractation.
- 9.2. Dans le cas d'une Prestation de services conformément au « modèle Agency », le Client peut invoquer un Droit de rétractation et, dans ce cadre, « le moment de l'utilisation du Code » correspond au « moment de la fourniture de la Prestation » dans la définition du Droit de rétractation.
- 9.3. Lorsque le Client fait appel à son Droit de rétractation, il en informe Online PrePaid Services dans le délai fixé à l'article 9.1 ou à l'article 9.2 par le biais du formulaire type de rétractation tel qu'il figure en Annexe 1 ou bien de tout autre manière explicite.
- 9.4. Le risque et la charge de la preuve pour une mise en œuvre correcte et en temps utile du Droit de rétractation sont assumés par le Client.

## Article 10. Livraison

- 10.1. Le Code peut être livré de deux manières : i) par le biais de l'adresse e-mail que le Client a fait connaître à Online PrePaid Services et/ou ii) par l'affichage direct du Code sur l'écran de l'ordinateur du Client. Lors de l'affichage du Code sur l'écran de l'ordinateur du Client, le Client reçoit par ailleurs un e-mail de confirmation de la livraison. Online PrePaid Services n'assume aucune responsabilité à la suite de la remise d'une adresse e-mail erronée de la part du Client.

- 10.2 Online PrePaid Services transmettra sans délai, et au plus tard dans un délai d'1 heure après réception du paiement du Client, le Code au Client. Le délai de livraison dépend toutefois du moyen de paiement choisi. Le paiement opéré à l'aide de certains moyens de paiement – comme, par exemple, un virement bancaire, le recours à Paypal, Skrill et l'utilisation d'une carte de crédit – induit un délai de traitement de 1 à 5 jours ouvrables (cela dépend de la banque et des méthodes de paiement choisies).
- 10.3. Lorsque le Code n'est pas fourni dans le délai prévu à l'article 10.2 ou bien lorsque le Contrat ne peut être exécuté ou ne peut l'être que partiellement, le Client en est alors informé par Online PrePaid Services au plus tard dans les 2 (deux) jours après réception du paiement. Dans un tel cas, le Client peut résilier le Contrat sans frais et Online PrePaid Services remboursera le plus rapidement possible le montant que le Client a payé et, au plus tard, dans les 14 (quatorze) jours suivant le jour où le Client a informé Online PrePaid Services de la résiliation.
- 10.4. Chaque Code est unique et ne peut être utilisé qu'une fois auprès d'un Partenaire. La reproduction, la modification et/ou le fait de proposer à nouveau le Code sont des actes assimilés à une fraude et ne sont pas autorisés.

## Article 11. Conformité

- 11.1. Lorsque le Code est fourni conformément au « modèle Buy-Sell », Online PrePaid Services garantit alors que le Code satisfait aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bon fonctionnement et/ou de bonne utilisabilité et aux dispositions légales ainsi qu'aux prescriptions réglementaires en vigueur à la date de conclusion du Contrat.
- 11.2. Lorsque le Code est fourni conformément au « modèle Agency », les Conditions générales du Partenaire s'appliquent par rapport à la conformité du Code. Sans préjudice de ce qui précède, le Client peut – lorsqu'il s'avère après livraison du Code que celui-ci n'est pas valable, qu'il ne peut être utilisé ou qu'il ne fonctionne pas – contacter le service Client d'Online PrePaid Services conformément à l'une des possibilités proposées à l'article 3.
- 11.3. Online PrePaid Services n'est jamais partie au Contrat ou à la relation juridique existant(e) entre le Partenaire et le Client et dans le cadre desquels le Code est utilisé pour un produit (contenu) ou le service y afférent du Partenaire. Online PrePaid Services ne peut donc être contrainte et tenue de livrer le produit (contenu) ou le service y afférent du Partenaire.
- 11.4. Le Client assume la responsabilité de la commande du bon Code. Online PrePaid Services n'assume aucune responsabilité en cas de commande d'un code erroné par le Client.

## Article 12. Propriété intellectuelle

- 12.1. L'ensemble des droits de propriété intellectuelle parmi lesquels, sans exhaustivité, les droits de marques, les droits sur les noms commerciaux, les droits d'auteur et les droits portant sur des banques de données par rapport à la Prestation d'Online PrePaid Services, y compris les logiciels y afférents ainsi que le contenu présenté sur le Site Internet et/ou l'application (mobile), sont détenus par Online PrePaid Services et/ou ses donneurs de licence (comme les Partenaires).

- 12.2. Le Client respecte les droits de propriété intellectuelle d'Online PrePaid Services ainsi que de ses donneurs de licence et :
- a. ne copiera pas, n'extraira pas, n'associera pas à un lien hyper-texte ou à un deep-link, ne publiera pas, ne fera pas la promotion de, ne négociera pas, n'intégrera pas, ne combinera pas ni n'utilisera d'aucune autre manière la Prestation, y compris les logiciels y afférents et/ou le contenu proposé sur le Site Internet et/ou l'application (mobile) ;
  - b. ne supprimera ni n'adaptera aucun avis de droit d'auteur quel qu'il soit ;
  - c. utilisera la Prestation d'une manière adéquate et licite.

### Article 13. Procédure en matière de réclamations

- 13.1. Online PrePaid Services a mis en place une procédure en matière de réclamations et examine la réclamation conformément à cette procédure.
- 13.2. Les réclamations concernant l'exécution du Contrat doivent être déposées en temps utile auprès d'Online PrePaid Services et être exposées de manière claire et complète conformément à l'une des possibilités présentées à l'article 3 après que le Client a constaté les défauts.
- 13.3. Les réclamations déposées sont examinées et traitées le plus rapidement possible (en fonction des horaires d'ouverture du Service Client par rapport au moment de réception de la réclamation) par le Service Client.
- 13.4. Le Client établi dans l'Union Européenne peut également faire état d'une réclamation par le biais de la Plate-forme ODR de la Commission européenne. Cette Plate-forme ODR peut être trouvée sur le site : <http://ec.europa.eu/odr>.

### Article 14. Loi applicable

- 14.1. Le Contrat conclu entre Online PrePaid Services et le Client, sur lequel portent les présentes Conditions générales, est régi par le droit néerlandais, ceci sans préjudice d'une protection éventuelle complémentaire sur la base de dispositions impératives du droit du pays du Client.
- 14.2. Pour tout litige lié aux offres d'Online PrePaid Services ou découlant de celles-ci, le Tribunal de la région du Brabant Oriental est compétent, sauf désignation expresse d'un autre juge par la loi.

*Janvier 2017*

**Annexe 1 :**

**Formulaire type pour la Révocation**

*(Ne remplir ce formulaire et ne le retourner que lorsque vous souhaitez révoquer le Contrat)*

- À : Online PrePaid Services B.V.  
Hoevenweg 19  
5652AW Eindhoven

Adresse e-mail : [support.fr@startselect.com](mailto:support.fr@startselect.com)

- Je/Nous\* vous indique/indiquons\* par les présentes que je/nous\* révoque/révoquons\* le Contrat concernant l'achat du Code : [description du Code]

- Commandé le [date de la commande en ce qui concerne des services ou date de réception en ce qui concerne des produits]

- [Nom du/des Client(s)]

- [Adresse du/des Client(s)]

- [Signature du/des Client(s)] (uniquement lorsque le présent formulaire est déposé dans sa version papier)

*\* Barrer les mentions ne s'appliquant pas ou remplir ce qui s'applique.*