

## Conditions générales

### Clients – Services



- Professionnels et particuliers
- Mise à disposition de l'application Diabhealth
- Tout achat effectué par le client sur l'application diabhealth

### Prix



- L'application Diabhealth est gratuite
- Les prix des fonctionnalités additionnelles présentées sur l'application Diabhealth sont mentionnés en euro (TVAC ou HTVA)

### Paiement



- Sans abonnement : paiement dès au moment de la commande l'application Diabhealth
- Avec abonnement : paiement mensuel et anticipativement par domiciliation.

### Durée



Licence d'utilisation de 12 MOIS reconduit tacitement

### Propriété intellectuelle



- Droits d'auteur
- Pas d'autorisation de reproduction

### Responsabilité



- Respect du RGPD et de la confidentialité
- Limitation de responsabilité

### Particularités



- Obligations du client
- Achat de crédits et d'abonnement

## Généralités

### Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Diabhealth SRL, Rue Sainte Wivine 1 à 1360 Perwez, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0793.274.215, ci-après « la société ».

### Article 2

§1. Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations reprises ci-dessous, exercées par la société et pour lesquelles le client a donné son accord.

Sont visées :

- la mise à disposition de l'application Diabhealth ou des fonctionnalités divers créés et/ou commercialisés par la société ;
- tout achat effectué par le client sur l'application Diabhealth reprenant les fonctionnalités additionnelles proposées telles que le scan des repas et l'achat de crédit ou d'abonnement de crédit.

ci-après repris sous le terme général « l'application Diabhealth », « les fonctionnalités additionnelles » ou « les commandes ».

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par Diabhealth dans le cadre de son activité, expressément mentionnée auprès du client.

§3. Le client, tel que visé au sein des présentes conditions générales visent tant les particuliers que les professionnels, déterminés par une identification auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises belge, ou tout autre organisme étranger équivalent.

§4. Les présentes conditions générales sont applicables tant aux ventes effectuées en Belgique qu'à l'étranger et concerne toute la relation contractuelle existant entre Diabhealth et le client : du passage de la commande au paiement et à la livraison.

### Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par la société. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais.

La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès validation de sa commande au sein du site internet <https://diabhealth.be/> ou via l'application Diabhealth. A cette fin, il est invité à cocher la case attestant de la prise de connaissance des présentes conditions générales. A défaut, la commande est rendue impossible.

§3. Le cas échéant, si le client est tenu par la législation relative aux marchés publics, le client s'engage à appliquer les présentes conditions générales pour autant qu'elles ne soient pas expressément contradictoires avec la législation précitée. Le cas échéant, en cas de contradiction, le client s'engage à informer la société des particularités applicables à la relation contractuelle existant entre la société et le client concerné.

## Obligation de moyens

### Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens sauf stipulation expresse contraire. La société s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la commande. La société n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

## Prix et documents contractuels

### Article 5

§1. L'acquisition de l'application Diabhealth est gratuite.

§2. Les prix des fonctionnalités additionnelles présentées sur l'application Diabhealth sont mentionnés en euro, TVA comprise ou hors TVA, et sont valables à la date de la consultation. Ils sont susceptibles de modifications. Le prix définitif est communiqué au client au moment de la confirmation de la vente par la société.

§3. Pour une commande sur le site internet <https://diabhealth.be/> ou via l'application Diabhealth, l'accord est donné par le client par la validation de la commande sur ce site internet ou sur cette application. La confirmation de la commande est envoyée par la société de manière électronique (e-mail) au client.

La confirmation de commande reprend le descriptif, la référence et le prix de l'application et de la ou des fonctionnalité(s) additionnelle(s). Toute modification formulée par le client donnera lieu à une modification de la confirmation de la commande et, le cas échéant, du coût total mentionné.

### Article 6

§1. Toute modification de la commande formulée par le client, après confirmation de la commande, devra obtenir l'accord exprès de la société. Après accord de la société, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification de la commande et, le cas échéant, du coût de la commande.

§2. La société conserve la possibilité de modifier le prix des fonctionnalités additionnelles pour des raisons indépendantes de sa volonté. Toute modification de ce type fera l'objet d'une information du client.

§3. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Elles sont, par ailleurs, strictement liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

### Article 7

En cas d'annulation d'une commande par le client, celui-ci est redevable d'une indemnité de 10€ HTVA. Celle-ci peut être exigée par la société sans mise en demeure préalable.

## Vente en ligne au client

### Article 8

§1. Outre les présentes conditions générales, qui sont intégralement applicables à la vente en ligne, les particularités reprises au sein du présent article y sont ajoutées.

§2. L'application Diabhealth présentée sur le site <https://diabhealth.be/> et les fonctionnalités additionnelles présentes sur l'application Diabhealth sont des invitations à les commander à titre non-contraignant.

Le fonctionnement du site Internet et de l'application est fixé de la manière suivante :

1. Le client se connecte au site Internet <https://diabhealth.be/> ou à l'application Diabhealth et sélectionne l'application Diabhealth ou les fonctionnalités additionnelles et appuie sur « installer ». Il exprime ainsi sa volonté de passer la commande ;
2. Le client entre ses coordonnées de facturation. Le montant total de la commande toutes taxes comprises ;
3. Après avoir reçu un récapitulatif complet de sa commande, le client acheteur confirme sa volonté de passer à l'étape du paiement ;
4. Le client est redirigé de manière transparente vers le site permettant de déterminer le moyen de paiement, à savoir Visa, Mastercard, Maestro, American Express, Bancontact, Mister Cash, Apple Pay. Le cas échéant, les informations liées à la carte bancaire utilisée pour le paiement ne sont pas connues par la société. La confidentialité des informations est ainsi garantie. Les frais de transaction sont pris en charge par la société ;
5. Le paiement est demandé à l'organisme financier concerné ;
6. Le client reçoit le résultat de la transaction qu'il peut imprimer et conserver comme preuve faisant foi ;
7. Le client reçoit par e-mail un accusé de réception reprenant les détails de la commande ;

§4. En validant sa commande, le client signifie son intention de conclure un contrat de licence soumis aux présentes conditions générales. Il atteste par ailleurs, que toutes les données mentionnées à son sujet sont correctes et valables. La société ne peut, en aucun cas, être tenue responsable d'erreur à ce sujet.

§5. La livraison de l'application ou des fonctionnalités additionnelles vaut acceptation de la commande faite par le client. La société reste libre d'accepter ou de refuser la commande. L'e-mail de confirmation de commande et l'accusé de réception transmis au client acheteur ne tient lieu que de confirmation de la réception de la commande.

### Article 9

Le client acheteur, par validation de sa commande, atteste être âgé de 18 ans révolus. A défaut, seul le client est responsable. La vente ne peut, en aucun cas, être déclarée nulle et la responsabilité de la société mise en cause pour cette raison.

### Article 10

- §1. Le paiement des fonctionnalités additionnelles se font de la manière suivante :
- sans abonnement : paiement du montant total TVAC des fonctionnalités additionnelles au moment de la commande sur l'application Diabhealth comme décrit à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.
  - avec abonnement : paiement mensuel et anticipativement par domiciliation.

§2. En cas de non réception du paiement par la société ou de refus d'une demande de paiement par l'agence bancaire du client, le client sera informé que la vente est annulée et le ou les fonctionnalités additionnelles sélectionné(s) ne seront pas accessibles au client.

§3. Toute facture impayée à l'échéance, même partiellement sera productive de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de 12% l'an. En cas de retard de paiement de plus de trente jours, le montant de la facture sera augmenté de 20% avec un minimum de 100€, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

§4. Lors du passage de la commande, le règlement des fonctionnalités additionnelles est effectué par l'intermédiaire du fournisseur de service hautement sécurisé Mollie. Les paiements sont, par conséquent, sécurisés et toutes les données confidentielles liées aux cartes de crédit sont cryptées conformément aux normes en vigueur.

### Article 11

La confirmation de commande mentionne un délai de livraison. De manière générale, le délai de livraison est immédiat après confirmation de la commande. Ce délai est mentionné à titre indicatif et n'engage aucunement la société

En cas de retard de plus de 15 jours à dater de la confirmation de commande par la société au client, le client a la possibilité d'annuler la commande. Le montant payé lui est alors remboursé intégralement dans un délai de 30 jours.

## Durée du contrat

### Article 12

Sauf accord particulier fixé par écrit, le contrat de licence d'utilisation de l'application Diabhealth et des fonctionnalités additionnelles créée(s) et commercialisée(s) par la société est conclu entre la société et le client pour une durée de 12 mois. Il prend cours le jour de la confirmation de commande par le client, conformément à l'article 5. Le contrat est reconduit tacitement par période de 12 mois. Le cas échéant, si la société ou le client n'en souhaite pas la reconduction, il est tenu d'en informer l'autre partie par e-mail, confirmé par courrier recommandé à la poste 1 mois avant l'échéance. Le courrier recommandé est censé être réceptionné le 3<sup>ème</sup> jour qui suit sa date d'envoi.

## Achat de crédit et abonnement

### Article 13

§1. Certaines fonctionnalités additionnelles nécessitent l'acquisition de crédit(s) sur l'application de Diabhealth afin de pouvoir être utilisées. Le client peut acheter des crédits via l'application Diabhealth des manières suivantes :

- achat de crédit à l'unité ;
- achat d'un lot de crédits ;

§2. En tout état de cause, les crédits ont une durée de validité de 1 an à partir de leur date d'achat (date de la confirmation de commande faisant foi).

§3. Les modalités de paiement des crédits se font conformément à l'article 10.

## Utilisation des prestations

### Article 14

§1. L'utilisateur est tenu de faire usage de l'application Diabhealth et de ses fonctionnalités mises à disposition conformément à l'objectif de celui-ci.

§2. Si le client souhaite en faire usage à d'autres fins, il est tenu d'obtenir l'accord explicite de la société et de s'assurer que l'application est créée à cette fin. La société sera en droit, le cas échéant, de demander un paiement en cas d'adaptation de l'application afin de répondre au nouvel usage demandé par le client.

§3. Le non-respect du contenu du présent article peut donner lieu à la demande en paiement de dommages et intérêts par la société.

## Droit de rétractation d'une vente à distance

### Article 15

§1. Le client, visé par la loi relative à la protection du consommateur intégrée au sein du Code de droit économique, dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendriers à compter du lendemain du jour de la réception de la commande sauf cas particuliers prévus par le livre VI du Code de droit économique.

Ce droit de rétractation doit être exercé dans le cadre des articles VI.47 et VI.53 du Code de droit économique et n'est, par conséquent, applicable que sous réserve du respect des conditions suivantes :

- la commande répond à la condition de « vente à distance » c'est-à-dire une vente passée via le site internet <https://diabhealth.be/> ou via l'application Diabhealth ;
- la commande ne constitue par un article « sur mesure » c'est-à-dire réalisé par la société pour répondre à un besoin spécifique et exclusif du client.

Le client devra mentionner dans son courrier de rétractation ses noms et prénoms, adresse postale, adresse email, numéro de commande, et préciser les éléments commandés qui font l'objet de la rétractation. La société laissera alors un délai de 7 jours avant de couper les accès à l'application et/ou fonctionnalités ou supprimer les crédits du compte utilisateur.

§4. Pour autant que le droit de rétractation soit exercé dans les formes et conditions requises par le présent article **et après l'écoulement d'un délai de 10 jours**, la société s'engage à rembourser le montant payé, le cas échéant, par le client pour les éléments qui font l'objet de la rétractation, sur le compte bancaire que le client lui aura communiqué.

## Propriété intellectuelle

### Article 16

§1. Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant l'application mise à disposition (notamment, mais sans être exhaustifs, les éléments relatifs au design, au graphisme et aux animations) sont et restent la propriété de la société.

§2. Compte tenu du §1 du présent article, le client ne peut, en aucun cas, modifier de quelque manière que ce soit l'application mise à disposition. En cas de modification effectuée par le client, la société bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité de la société ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le client. Par ailleurs, la responsabilité de la société est limitée aux situations visées à l'article 18 des présentes conditions générales.

## Identifiant et mot de passe

### Article 17

Lors de l'inscription, le client est invité à choisir un identifiant (correspondant principalement à son adresse e-mail) et un mot de passe. Le client est seul responsable de la confidentialité de ceux-ci. Le client peut à tout moment modifier son identifiant et/ou son mot de passe conformément aux instructions reprises au sein du site Internet.

## Limitation de responsabilité

### Article 18

§1. La société a réalisé l'application et ses fonctionnalités additionnelles dans les règles de l'art, selon les usages de la profession et conformément aux standards applicables aux prestations concernées. Compte tenu de ce qui précède, sa responsabilité est strictement limitée aux situations prévues dans les §§ qui suivent.

§2. La société n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles ainsi que des dommages directs causés par son action n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, elle n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers ou résultat non escompté.

§3. La société n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées aux tiers en raison de l'utilisation qui est faite par le client, de l'application.

§4. La société ne peut garantir la compatibilité de l'application et fonctionnalités additionnelles mises à disposition avec tout matériel électronique et/ou informatique ou logiciel utilisé par le client ainsi que par les tiers-utilisateurs.

§5. La société ne peut être tenue responsable en cas de virus ou autre élément affectant l'équipement électronique et/ou informatique du client ou des tiers-utilisateurs ou pour fait de tiers.

## Confidentialité

### Article 14

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à la société, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire. Tant la société que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant la société que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

## Données à caractère personnel

### Article 15

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, particulier, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 est traitée dans le respect de celui-ci. Le traitement de données précitées est fondé sur base de l'intérêt légitime de la société, des obligations légales qui lui sont imposées et de la nécessaire exécution du contrat. Elles sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à la société et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

Les données conservées par la société sont les suivantes :

- nom
- prénom
- numéro de téléphone
- adresse postale
- adresse e-mail
- date de naissance
- photo d'identité
- données médicales et familiales
- numéro de TVA/d'entreprise
- numéro INAMI
- numéro de compte bancaire.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par la société et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à la société, pour autant que leur conservation ne soit pas imposée par une obligation légale ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par la société à un tiers.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à la société, soit par courrier, soit par e-mail à [thibaut@diabhealth.be](mailto:thibaut@diabhealth.be).

§3. La société peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. La société peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

§3. Conformément à la législation applicable, dans l'Union Européenne et en Belgique, la société utilise des mesures de sécurité raisonnables dans le but d'empêcher tout usage abusif et tout accès non-autorisé aux données personnelles du client et des tiers-utilisateurs.

## Références

### Article 17

Le client autorise la société à

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, l'utilisation, par le client, du/des logiciel(s) mis à disposition, notamment, à des fins de prospection, de présentation ou de référence.

## Réclamation

### Article 18

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit au plus tard dans les 3 jours qui suivent la connaissance de l'objet de la réclamation, cachet de la poste faisant foi. La société s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que la société l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant de la commande ou de la partie de commande faisant l'objet d'une réclamation.

## Résolution de litiges et tribunaux compétents

### Article 19

En cas de litige, la médiation entre la société et le client est privilégiée. Si toutefois, aucun accord n'est possible, les tribunaux compétents sont ceux du canton et de l'arrondissement judiciaire du siège social de la société.

## **Nullité**

### *Article 20*

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause alternative visant à produire le même effet.

## **Application du droit belge**

### *Article 21*

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.