

Conditions générales de vente de produits et de prestations de services

De algemene verkoopvoorwaarden van de production en dienstverleningen

The terms of sale of products and services

06/02/2018

Préambule

Le présent document définit les modalités et conditions des services proposés par l'**A.S.B.L. COMPRENDRE ET PARLER** (ci-après "*l'Association*") pour toutes les prestations exécutées par le personnel de l'Association ainsi que la vente de produits d'appareillage auditif et la réalisation de services accessoires auxdites ventes et prestations.

Lesdites prestations comprennent notamment mais non exclusivement :

- Des séances multidisciplinaires
- Des consultations
- La mise à l'essai de tout matériel fourni par l'Association dans le cadre de son activité
- L'appareillage des appareils auditifs ainsi que leur réparation

La vente de produits porte notamment mais non exclusivement sur les appareils auditifs et leurs accessoires tels que des piles, ou porte encore sur la vente de livres.

1. Définitions et champ d'application

Les conditions générales de vente de produits et de prestations de services, ci-après dénommées "*les conditions générales*" sont applicables à toutes commandes passées avec l'**A.S.B.L. COMPRENDRE ET PARLER**, dont le siège social est sis Rue de la Rive 101, 1200 Bruxelles, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0408.181.443, ci-après dénommée "*l'Association*".

Les présentes conditions générales forment le contrat liant l'Association et le bénéficiaire. L'Association et le bénéficiaire sont ci-après dénommés communément "*les parties*".

Le "*bénéficiaire*" est toute personne morale ou physique qui commande en son nom ou pour autrui des produits et/ou des services à l'Association.

Le "*consommateur*" est tout bénéficiaire, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les présentes conditions générales sont seules applicables, à l'exclusion de toute convention particulière. Le bénéficiaire déclare avoir pris connaissance des conditions générales de sorte qu'en passant commande, il confirme explicitement et sans réserve son acceptation aux droits et obligations y afférents. En cas de modification des présentes conditions générales, l'Association publie les nouvelles conditions sur son site web www.ccpasbl.be. Les bénéficiaires disposent alors d'un délai de 15 jours pour éventuellement mettre fin à la relation contractuelle qui les lie à l'Association si les nouvelles conditions proposées ne les agréent. Les modifications n'entreront en vigueur que le lendemain de l'expiration de ce délai de 15 jours à défaut de réaction des bénéficiaires dans ce délai. Dès leur entrée en vigueur, ces modifications seront opposables aux bénéficiaires.

2. Offre et commande

Il appartient au bénéficiaire de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler au vendeur/prestataire toute erreur.

A cette fin, le bénéficiaire s'engage à transmettre des informations exactes, complètes et précises relatives à sa situation, notamment en s'engageant à :

- Présenter sa carte d'identité et à en autoriser la lecture ;
- Fournir son adresse de résidence, son adresse e-mail et son numéro de téléphone ;
- Déclarer son statut de mutuelle.

Le bénéficiaire s'engage à communiquer sans délai toute éventuelle modification des données personnelles susmentionnées. L'Association s'engage à utiliser les données personnelles communiquées par ses bénéficiaires de façon conforme à la loi sur la vie privée du 8 décembre 1992. Elles seront utilisées uniquement afin de fournir les meilleures prestations et resteront confidentielles. Les bénéficiaires soumis aux présentes conditions générales disposent d'un droit d'accès gratuit aux données à caractère personnel les concernant et peuvent, le cas échéant, en demander la rectification en adressant à l'Association un courrier.

L'Association se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser la commande d'un bénéficiaire, notamment dans les cas où les informations communiquées s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes, ou lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le bénéficiaire après son acceptation par l'Association, pour quelque raison que ce soit hormis cas de force majeure, une somme équivalente à 30% (trente pourcents) du prix sera acquise à l'Association et facturée au bénéficiaire, à titre de dommages et intérêts.

3. Paiement

Les factures sont payables dans leur intégralité quinze jours calendrier après leur réception, dans la devise de la facturation, au siège social de l'Association.

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrit et par recommandé à l'adresse du siège social de l'Association, huit jours calendrier après sa réception. A défaut, le bénéficiaire ne pourra plus contester cette facture.

Tout retard de paiement fera l'objet d'un **premier rappel**, lequel entraînera automatiquement une majoration de 5 EUR (cinq euros) sur le montant principal de la facture. Le rappel pourra se faire par courriel, SMS ou courrier ordinaire.

Si dans les quinze jours de l'envoi du premier rappel le paiement n'a pas été effectué, un **second rappel** sera envoyé, par courriel ou par courrier ordinaire, lequel entraînera une majoration de 10 EUR (dix euros) par rapport à la facture initiale.

Si dans les quinze jours de l'envoi du second rappel le paiement n'a toujours pas été effectué, un **troisième rappel** valant mise en demeure sera envoyé par courrier recommandé, lequel entraînera une majoration de 15 EUR (quinze euros) par rapport à la facture initiale.

Les intérêts moratoires commencent à courir à partir de l'envoi du troisième rappel.

Enfin, si dans les quinze jours de l'envoi du troisième rappel le paiement n'a toujours pas été effectué, une **notification par exploit d'huissier** sera adressée au bénéficiaire en défaut. Une indemnité forfaitaire égale à 10 % (dix pourcents) du prix de la facture principale sera due à partir de la réception de l'exploit.

4. Prix

Le prix des produits et des services est indiqué en euros, toutes taxes comprises.

Le coût de l'appareillage, du matériel, des assurances et de l'aide technique est mentionné sur le devis transmis au bénéficiaire.

Il y sera précisé, pour autant que de besoin, le montant de l'intervention de l'INAMI ou de tout autre organisme, si cette intervention est connue de l'Association.

Il y sera également précisé le tiers-payant à charge du bénéficiaire, si celui-ci est connu de l'Association. À défaut de le connaître, une caution du montant total du matériel pourra être réclamé au patient à la livraison du matériel.

Le coût des prestations réalisées par l'association est aligné sur les conditions déterminées par le PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherche), l'AVIS (Agence pour une Vie de Qualité), le VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding) ou les organismes assureurs.

Ces conditions sont communiquées au préalable au bénéficiaire via un document, un devis ou une convention.

5. Délais

Sauf disposition contraire écrite expressément acceptée par l'Association, les délais de livraison et/ou d'exécution mentionnés dans les conditions particulières ne sont pas des délais de rigueur. La responsabilité de l'Association ne pourra être engagée que si le retard est important et si elle lui est imputable en raison de sa faute lourde.

Le bénéficiaire ne pourra pas invoquer les délais de livraison et/ou d'exécution pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir tout autre revendication, sauf stipulation contraire écrite et expressément acceptée par l'Association.

En cas de retard dépassant le délai de trente jours ouvrables, le bénéficiaire devra envoyer une mise en demeure par courrier recommandé à l'Association, laquelle pourra alors bénéficier de 50% du temps prescrit pour livrer les produits et/ou exécuter sa prestation.

6. Réserve de propriété

L'Association reste propriétaire des produits commandés jusqu'à leur complet paiement.

Le droit de propriété des produits n'est transmis qu'après le retrait ou la livraison des articles et après le paiement intégral de la commande. Par dérogation à l'article 1583 du Code civil, les articles vendus, livrés ou installés restent de la propriété exclusive de l'Association jusqu'au paiement intégral de la facture. Tant que le paiement du prix de vente n'a pas été effectué, il est interdit au bénéficiaire d'y apporter des modifications, de les vendre ou d'en disposer de quelque manière que ce soit.

Tant que l'Association possède les droits de propriété sur les produits livrés, conformément aux dispositions de cet article, le bénéficiaire restera responsable du maintien en bon état de ces produits. Durant cette période, seul le client pourra être tenu responsable de la perte ou des dommages éventuels des produits. Le bénéficiaire s'engage également à stocker les produits de telle manière qu'ils ne puissent être confondus avec d'autres produits et qu'ils puissent en tout temps être reconnus comme la propriété de l'Association.

7. Résiliation de la commande

Le bénéficiaire qui désire résilier sa commande en informe l'Association. Cette dernière lui indiquera ensuite les démarches à suivre.

L'acompte éventuellement versé à l'Association ne lui sera pas remboursé. Si aucun acompte n'a été versé, l'Association sera susceptible de réclamer une indemnité de résiliation équivalente à 30% (trente pourcents) du prix des produits et/ou services commandés par le bénéficiaire.

8. Garanties

8.1. Garantie des vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1643 du Code civil, l'Association est tenue de garantir les produits contre les vices cachés qui rendent les produits impropres à l'usage auxquels ils sont destinés, ou qui diminuent tellement cet usage que le bénéficiaire ne les aurait pas acquis ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

Cependant, l'Association n'est pas tenue de garantir les produits contre les vices cachés dont elle en a établi le caractère indécélable. Dans ce cas, seul le fabricant initial sera tenu de répondre des vices cachés. En cas de contestation d'un vice caché, le bénéficiaire devra agir à bref délai conformément à l'article 1648 du Code civil et aura le choix entre rendre le produit atteint d'un vice caché contre remboursement total du prix, ou de le garder contre un remboursement partiel.

L'Association n'est pas tenue de garantir les produits contre les vices apparents dont le bénéficiaire aurait pu ou aurait dû se rendre compte au moment de l'achat.

Seuls la facture, le bon d'achat ou le ticket de caisse valent comme certificats de garanties pour le bénéficiaire vis-à-vis de l'Association.

8.2. Garantie légale complémentaire pour les consommateurs

Conformément à l'article 1649^{quater} du Code civil, le bénéficiaire en sa qualité de consommateur dispose en outre d'une garantie légale de deux ans pour tout défaut de conformité qui existaient lors de la délivrance du produit et qui sont apparus dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Cette garantie comprend la réparation ou le remplacement des produits défectueux, sans frais pour le consommateur.

Si toutefois cette réparation ou ce remplacement s'avère impossible, disproportionné pour l'Association ou causerait un sérieux désagrément pour le bénéficiaire consommateur, une réduction appropriée ou un remboursement pourront être proposés au bénéficiaire.

Dans les cas où des pièces de rechange ou des accessoires spécifiques nécessaires à la réparation du produit ne seraient plus disponibles chez le fabricant, l'Association ne pourra être tenu responsable de la perte d'utilisation du produit.

Le bénéficiaire est tenu d'informer l'Association de l'existence d'un défaut de conformité, par écrit, dans un délai de deux mois maximum à compter du jour où il a constaté le défaut, sous peine de déchéance de son droit de réclamation.

Seuls la facture, le bon d'achat ou le ticket de caisse valent comme certificats de garanties pour le bénéficiaire vis-à-vis de l'Association. Ces documents doivent être conservés par le bénéficiaire et présentés dans leurs versions originales. Le délai de garantie démarre à partir de la date mentionnée sur ces documents.

8.3. Garantie quant aux services prestés

L'Association s'engage à exécuter ses prestations de façon prudente et diligente.

Le bénéficiaire dispose d'une garantie de conformité des prestations fournies par rapport aux prestations initialement demandées. En cas d'anomalie détectée durant cette période, l'Association en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que les anomalies détectées aient été dûment signalées à l'Association.

Sont expressément exclues de la garantie de conformité, les prestations demandées à la suite d'une intervention et/ou d'une modification non autorisées, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme par le bénéficiaire, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une intervention du bénéficiaire ou d'un tiers.

9. Responsabilité

La responsabilité contractuelle de l'Association est uniquement engagée du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ces préposés ou mandataires, ainsi que – sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation étant une prestation principale du contrat.

De plus, dans le cas où le bénéficiaire prouve le dol ou la faute lourde de l'Association, la responsabilité de cette dernière ne s'étend pas au-delà, soit du remboursement des frais du dommage matériel prouvé

par le bénéficiaire et résultant directement de la faute imputée à l'Association et ne pourra, en toute hypothèse, dépasser plus de 100% du montant effectivement payé par le bénéficiaire lors de l'exécution de la commande; soit du remplacement des biens avec exclusion d'indemnités directes ou indirectes.

10. Dispositions diverses

10.1. Cas de force majeure ou cas fortuit

En cas de force majeure ou de cas fortuit rendant l'exécution du contrat par l'Association impossible, les obligations des deux parties seront suspendues. Ces dernières devront mettre tout en œuvre afin de réduire l'obstacle empêchant la bonne exécution du contrat.

Si ces circonstances se prolongent plus de six mois, chacune des parties se verra attribuer le droit de se dégager du contrat par simple notification écrite, sans devoir demander la résiliation du contrat à un tribunal. Cette action ne pourra donner lieu à des dommages et intérêts.

10.2. Résiliation du contrat

L'Association se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat, sans devoir démontrer de la faute du bénéficiaire, moyennant une indemnité complémentaire équitable, hormis cas de force majeure.

En cas d'insolvabilité ou de dettes impayées de la part du bénéficiaire, l'Association se réserve le droit de suspendre ses obligations jusqu'au remboursement intégral de la part du bénéficiaire, sans devoir d'indemnités.

10.3. Illégalité

L'éventuelle illicéité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition ; ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition ne saurait affecter la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales.

10.4. Titres

Les titres utilisés dans ces conditions générales n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent. Ils sont utilisés à des fins de commodités uniquement.

10.5. Publication et communication des conditions générales

Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site internet www.ccpasbl.be. Seule la version française des présentes conditions générales fait foi entre les parties.

11. Recherche préliminaire de solution à l'amiable

En cas de litige entre les parties relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, les parties tenteront en premier lieu de résoudre ce litige par la recherche d'une solution à l'amiable. Ce n'est que si une telle solution ne peut être trouvée, pour quelque raison que ce soit, que les parties pourront porter le litige devant les cours et tribunaux, conformément au point 12.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Toute contestation relative aux produits livrés et/ou aux services prestés par l'Association, de même que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sera soumise au droit belge et de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

De algemene verkoopvoorwaarden van de production en dienstverleningen

Préambule

Het onderhavige document stelt de voorwaarden van de dienstverleningen van de **V.Z.W. COMPRENDRE ET PARLER** (hierna "*de Associatie*") vast voor alle uitkeringen verricht door het personeel van de Associatie, alsmede het verkoop van de hoorapparatuur en de uitvoering van nevendiensten in verband met het verkoop en de diensten. Onder de uitkeringen vallen inclusief maar niet beperkt:

- Multidisciplinaire sessies
- Raadplegingen
- Beproevingen van het geleverde materiaal door het Associatie in verband met haar activiteit
- Het apparatuur van het gehoorapparaat en hun reparatie

Het verkoop van de producten betreft vooral maar niet alleen hoorapparaten en hun accessoires zoals batterijen, of nog ook het verkoop van boeken.

1. Definities et toepassingsgebied

De algemene verkoopvoorwaarden van de production en dienstverleningen, hierna algemene voorwaarden genoemd, zijn van toepassing op alle bestellingen bij het **V.Z.W. COMPRENDRE ET PARLER**, waarvan het hoofdkantoor zich bevindt: Rue de la Rive 101, 1200 Bruxelles, geregistreerd aan het Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer BE 0408.181.443.

Deze algemene voorwaarden vormen het contract die het Associatie en de begunstigde bindt. De Associatie en de begunstigde zijn hierna "*partijen*" genoemd.

De "*begunstigde*" is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die namens of namens een andere producten en/of diensten bestelt aan de Associatie.

De "*consument*" is iedere begunstigde, natuurlijke persoon, die bedoelingen heeft die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit valt.

Deze algemene voorwaarden zijn de enige die worden toegepast, met uitzondering van elke andere bijzondere overeenkomst.

De begunstigde verklaart kennis te hebben genomen met deze algemene voorwaarden, en verzekert zodat dat, voor iedere bestelling, hij expliciet en zonder voorbehoud zijn acceptatie aan de rechten en plichtingen heeft gegeven.

In geval van wijziging van de algemene verkoopvoorwaarden publiceert de Associatie de nieuwe voorwaarden op zijn website www.ccpasbl.be. De begunstigten beschikken over een termijn van 15 dagen om de contractuele relatie tussen hen en de Associatie eventueel te beëindigen als ze de nieuwe voorgestelde voorwaarden niet goedkeuren. De wijzigingen treden in werking de dag na de expiratie van deze termijn van 15 dagen bij gebrek aan reactie van de begunstigde binnen deze termijn. Vanaf de inwerkingtreding kunnen deze wijzigingen tegengeworpen zijn aan de begunstigten.

2. Aanbod en bestelling

Het behoort tot de begunstigde de juistheid te verifiëren van de bestelling en iedere fout aan de verkoper/dienstverlener aan te melden.

Te dien einde belooft de begunstigde de exacte, complete en precieze informaties door te geven, en belooft namelijk zijn:

- Identiteitskaart in te dienen en de lezing ervan toe te staan
- Huisadres, e-mailadres en telefoonnummer te melden
- Onderlinge verzekeringsstatus te verklaren.

De begunstigde belooft onverwijld mededeling te doen van iedere eventuele wijziging van de persoonlijke gegevens bovengenoemd. De Associatie belooft de vermelde persoonlijke gegevens van zijn begunstigde te gebruiken in overeenstemming met de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de 8 december 1992. Deze zullen enkel gebruikt worden om de beste uitkering te leveren en zullen confidentieel blijven.

De begunstigten onderworpen aan deze algemene voorwaarden beschikken over een recht van gratis toegang tot hun persoonlijke gegevens en mogen een wijziging ervan vragen door een brief te sturen aan de Associatie.

De Associatie behoudt zich het recht de bestelling op te schorten, te vernietigen of te weigeren, namelijk als de gecommuniceerde gegevens blijkbaar onjuist of onvolledig zijn, of wegens het ontstaan van een geschil over de betaling van een eerdere bestelling.

In geval van vernietiging van de bestelling door de begunstigde na zijn aanvaarding door de Associatie, voor ieder geval behalve daad van God, zal een gelijk bedrag aan 30% (dertig procent) van de prijs als schadevergoeding door de begunstigde moeten worden betaald op factuur aan de Associatie.

3. Betaling

De rekeningen zijn integraal betaalbaar vijftien dagen na ontvangst, in de valuta van de rekening, bij het hoofdkantoor van de Associatie.

Elke klacht die een rekening betreft zal schriftelijk en per aangetekende post verzonden worden op het adres van het hoofdkantoor van de Associatie, acht dagen kalender na het ontvangst van de rekening. Anders zal de begunstigde de rekening niet meer mogen betwisten.

Iedere onbetaalde rekening zal het onderwerp zijn van een **eerste herinnering**, degene produceert automatisch een toename van 5 EUR (vijf euro's) op de oorspronkelijke rekening. De herinnering kan gemaakt worden via email, SMS of gewone brief.

Als de rekening nog niet betaald is binnen vijftien dagen na verzending van de eerste herinnering, zal een **tweede herinnering** gestuurd worden, via email, of gewone brief, degene produceert een toename van 10 EUR (tien euro's) op de oorspronkelijke rekening.

Als de rekening nog steeds niet betaald is binnen vijftien dagen na verzending van de tweede herinnering, zal een **derde herinnering** gestuurd worden- die als ingebrekestelling dient- via aangetekende post, degene produceert een toename van 15 EUR (vijftien euro's) op de oorspronkelijke rekening.

De moratoire interessen worden berekend vanaf de verzending van de derde herinnering.

Eindelijk, als de betaling nog steeds niet betaald is na de verzending van de derde herinnering, wordt een kennismaking door **deurwaardersexploot** betekend aan de begunstigde in gebreke. Een vaste vergoeding van 10 % (tien procent) van het totale verschuldigde bedrag zal aan de begunstigde geëist mogen worden vanaf de receptie van de exploot.

4. Prijs

De prijs van de producten en diensten zijn in euro's vermeld. De belastingen zijn inbegrepen.

De kosten van de apparatuur, de uitrusting, de verzekering, en de technische bijstand zijn vermeld op het bestek die doorgegeven is aan de begunstigde.

Er zal gespecificeerd zijn, voor zover nodig, het bedrag van de financiële steun van de INAMI of van iedere andere organisatie, als deze vergoeding bekend is voor de Associatie.

De betalende derde zal er ook vermeld zijn door de begunstigde, als hij bekend is voor de Associatie. Indien hij ongekend is, zal een vast bedrag van de algemeene uitrusting geëist mogen worden, bij wijze van een waarborgsom, aan het patiënt de dag van de levering van de uitrusting.

De prijs van de door de Associatie verstrekte diensten is aansluitend op de voorwaarden van de PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherchée), de AVIS (Agence pour une Vie de Qualité), de VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding) of de verzekeringsmaatschappijen.

Deze voorwaarden zijn vermeld van tevoren aan de begunstigde via een document, een bestek of een contract.

5. Termijnen

Behoudens andersluidende schriftelijke bepalingen aanvaard door de Associatie, zijn de leveringstermijnen en/of uitvoeringstermijnen in de uitzonderlijke voorwaarden aangewezen geen verplichte termijnen. De aansprakelijkheid van de Associatie zal enkel mogen gesteld zijn als de overschrijding belangrijk is en als hij te wijten is aan ernstige fout van de Associatie.

De begunstigde zal de leveringstermijnen en/of uitvoeringstermijnen niet mogen inroepen om de ontbinding van de overeenkomst te verlangen, een schadevergoeding in te voeren of iedere andere vordering te eisen, behalve uitdrukkelijke en schriftelijke tegenovergestelde bepaling aanvaard door de Associatie.

In geval van overschrijding van het termijn met meer dan dertig werkdagen, zal de begunstigde een ingebrekestelling sturen per aangetekende post aan de Associatie, die dan 50% van de voorgeschreven tijd beschikt om de producten te leveren en/of zijn prestatie uit te voeren.

6. Eigendomsvoorbehoud

De Associatie blijft eigenaar van de bestelde producten tot hun volledige betaling.

Het eigendomsrecht van de producten is overgedragen na de intrekking of de levering van de producten en na de volledige betaling van de bestelling. In afwijking van artikel 1583 van het burgerlijk wetboek, blijven de verkochte, geleverde of geïnstalleerde producten de exclusieve eigendom van de Associatie tot volledige betaling van de rekeningen. Zolang de betaling van de prijs niet verricht is, is het verboden voor de begunstigde er wijzigingen toe te brengen, ze te verkopen of erover beschikken enigerlei wijze.

Zolang de Associatie het eigendomsrecht heeft op de geleverde producten, in overeenstemming met dit artikel, zal de begunstigde enige verantwoordelijk zijn voor het goed onderhouden van deze producten. Gedurende deze periode, zal enkel de klant verantwoordelijk gehouden zijn voor het verlies of de eventuele schade van de producten. De begunstigde belooft ook de producten op te slaan zodanig dat zijn niet verward kunnen zijn met andere producten en dat ze altijd kunnen worden erkend als de eigendom van de Associatie.

7. Beëindiging van de bestelling

De begunstigde die de bestelling wenst te beëindigen vermeldt het aan de Associatie. De Associatie wijzigt dan de verdere procedures die gevolgd zullen zijn door de begunstigde.

Het eventuele voorschot betaalde aan de Associatie zal niet worden terugbetaald. Als geen enkel voorschot betaald was, zal de Associatie een vergoeding gelijk aan 30 % (dertig procent) van de prijs van de producten en/of diensten besteld door de begunstigde mogen eisen.

8. Vrijwaring

8.1. Vrijwaring voor de verborgen verbreken

In overeenstemming met de artikelen 1641 tot 1643 van het Burgerlijk Wetboek is de Associatie gehouden tot vrijwaring voor de verborgen verbreken van het verkochte product, die deze ongeschikt maakt tot het gebruik waartoe men hem bestemt, of die dit gebruik zodanig vermindert dat de begunstigde, indien hij de gebreken gekend had, het product niet of slechts voor een mindere prijs zou hebben gekocht.

Echter, de Associatie is niet verplicht om de verborgen verbreken van het product te vrijwaren, als ze vaststelt dat deze verborgen verbreken niet op te sporen waren. In dit geval zal enkel de oorspronkelijke fabrikant verplicht zijn tot vrijwaring van de verborgen verbreken.

De rechtsvordering op grond van verborgen gebreken moet door de begunstigde ingesteld worden binnen een korte tijd in overeenstemming met artikel 1648 van het Burgerlijk Wetboek. De begunstigde heeft de keus om ofwel het product terug te geven en zich de prijs te doen terugbetalen, ofwel het product te behouden en zich een gedeelte van de prijs te doen terugbetalen.

De Associatie moet niet instaan voor de gebreken die zichtbaar zijn en die de begunstigde zelf heeft kunnen waarnemen of had moeten inzien bij aankoop.

Enkel de rekening, de voucher of de kassabon gelden als garantiebewijs voor de begunstigde tegen de Associatie.

8.2. Aanvullende wettelijke vrijwaring voor de consumenten

In overeenstemming met artikel 1649^{quater} van het Burgerlijk Wetboek heeft de begunstigde, in zijn hoedanigheid van consument, ook het recht op een wettelijke vrijwaring van twee jaar voor iedere gebrek aan overeenstemming die bij de aflevering bestond en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf voornoemde levering.

De consument heeft het recht van de verkoper die aansprakelijk voor een gebrek aan overeenstemming is, de herstelling of de vervanging van het product te eisen, zonder kosten voor de consument.

Als echter zo'n herstelling of vervanging onmogelijk of buiten verhouding voor de Associatie zou zijn, of een ernstige overlast voor de begunstigde consument zou veroorzaken, mag de Associatie een evenredige verlaging of vergoeding voorstellen aan de begunstigde.

Als reserveonderdelen of specifieke hulpstukken die nodig zijn om het product te herstellen niet meer beschikbaar zijn bij het fabrikant, zal de Associatie niet verantwoordelijk mogen gehouden worden voor het gebruiksverlies van het product.

De begunstigde moet de Associatie schriftelijk op de hoogte houden van een gebrek aan overeenstemming, binnen twee maanden na hij het gebrek heeft vastgesteld, op straffe van verval van zijn klachtrecht. Enkel de rekening, de voucher of de kassabon gelden als garantiebewijs voor de begunstigde tegen de Associatie. Deze documenten moeten bewaard en ingediend worden in hun oorspronkelijke versies. Het garantietermijn begint vanaf de vermelde datum op deze documenten.

8.3. Vrijwaring wat dienstverlening betreft

De Associatie belooft zijn diensten als een goede huisvader te verrichten.

De begunstigde beschikt over een garantie van overeenstemming van de geleverde diensten ten opzichte van de oorspronkelijke gevraagde diensten. Als een anomalie waargenomen wordt gedurende deze periode, belooft de Associatie gratis en in de beste termijn de anomalie te verbeteren, onder voorbehoud dat de anomalies naar behoren gesignaleerd zijn aan de Associatie.

Zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de garantie van overeenstemming, de diensten die gevraagd zijn na een verboden interventie of een verboden wijziging, na een slechte behandeling, na geen conforme gebruik van de begunstigde of nog degene die een anomalie volgen die veroorzaakt is door een behandeling van de begunstigde of een derde.

9. Aansprakelijkheid

De contractuele aansprakelijkheid van de Associatie kan enkel gesteld worden voor de schade veroorzaakt door het bedrog of ernstige fout van het personeel of vertegenwoordigers van de Associatie en- behoudens in geval van overmacht, wegens iedere niet-nakoming van een verplichting die de hoofdprestatie van het contract vormt.

De begunstigde erkent dat de Associatie enkel debiteur van een inspanningsverplichting is. Bovendien, in het geval dat de begunstigde het bedrog of de ernstige fout van de Associatie bewijst, strekt de aansprakelijkheid van de laatstgenoemde niet verder dan, ofwel de vergoeding van de kosten van de materiële schade bewezen door de begunstigde en direct ten gevolgen van de fout toegeschreven aan de Associatie en zal, in ieder geval, niet 100% van het bedrag overschrijden dat de begunstigde daadwerkelijk betaalt heeft bij het uitvoeren van de bestelling; of dan de vervanging van de goederen met uitsluiting van directe of indirecte schadevergoeding.

10. Diverse bepalingen

10.1. Geval van overmacht of niet te voorziene omstandigheden

In geval van overmacht of niet te voorziene omstandigheden die de uitvoering van het contract van de Associatie onmogelijk maakt, zullen de plichten van de partijen worden opgeschort. De partijen zullen alles in het werk moeten stellen om een oplossing te vinden om de goede uitvoering van het contract mogelijk te maken.

Als de omstandigheden meer dan zes maanden blijven voortduren, hebben beide partijen het recht het contract op te zeggen, met een eenvoudige schriftelijke kennisgeving, zonder een uitvoering in te moeten stellen bij het tribunaal tot ontbinding van het contract. Zo'n recht kan nooit aanleiding geven tot schadevergoeding.

10.2. Beëindiging van het contract

De Associatie behoudt zich het recht om eenzijdig het contract te beëindigen, zonder een fout van de begunstigde te moeten bewijzen, mits een aanvullende vergoeding, behalve geval van overmacht.

Bij insolventie of uitstaande schulden van de begunstigde, behoudt de Associatie zich het recht haar verplichtingen op te schorten tot volledige terugbetaling van de begunstigde, zonder vergoedingen te moeten betalen.

10.3. Onwettigheid

De eventuele onwettigheid of ongeldigheid van een artikel, paragraaf of voorziening; of deel van een artikel, paragraaf of voorziening kan de wettigheid van de andere artikelen, paragrafen of voorzieningen van de algemene voorwaarden niet aantasten.

10.4. Titels

De gebruikte titels in de algemene voorwaarden tasten de betekenis of de reikwijdte van de voorziening die ze betreffen in geen enkele wijze aan. Ze worden enkel gebruikt voor gemaksredenen.

10.5. Publicatie en communicatie van de algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn doorzoekbaar op elk moment op de website www.ccpasbl.be.

Enkel de franstalige versie van deze algemene voorwaarden is geldig en heeft kracht van wet tussen de partijen.

11. Voorlopig onderzoek voor minnelijke schikking

In geval van geschil tussen de partijen die de geldigheid, interpretatie of uitvoering van de algemene voorwaarden betreft, zullen de partijen eerst het geschil proberen op te lossen met het onderzoek van een minnelijke schikking. Enkel als zo'n oplossing niet gevonden kan worden, om enkele redenen dan ook, mogen de partijen het geschil voor de rechtbanken brengen, in overeenstemming met punt 12.

12. Toepasselijk recht en rechtsgebied

Iedere betwisting die de door de Associatie geleverde producten en/of diensten betreft, evenals iedere betwisting die de geldigheid, interpretatie of uitvoering van de algemene voorwaarden betreft, zal aan de Belgische wetgeving onderworpen zijn en binnen de exclusieve bevoegdheid van rechtbanken van het gerechtelijk district van Brussel vallen.

The terms of sale of products and services

Preamble

This document defines the terms and conditions of the services offered by **A.S.B.L. COMPRENDRE ET PARLER** (hereinafter "*the Association*") for all services performed by the staff of the Association, the sale of hearing aid products and the accomplishment of ancillary services to said sales and services.

Such services include but are not limited to:

- Multidisciplinary sessions
- Consultations
- The testing of any material provided by the Association in connection with its activities
- The fitting and repair of hearing aids

Product sales include, but are not limited to, hearing aids and accessories such as batteries, or the sale of books.

1. Definitions and scope of the Terms

The terms of sale of products and services, hereinafter referred to as "*general conditions*" are applicable to all orders with the **A.S.B.L. COMPRENDRE ET PARLER**, whose registered office is at Rue de la Rive 101, 1200 Brussels, registered with the Banque Carrefour des Entreprises under number BE 0408.181.443, hereinafter referred to as "*the Association*".

These general conditions form the contract between the Association and the beneficiary. The Association and the beneficiary are hereinafter referred to commonly as "*the parties*".

The "*beneficiary*" is any person or entity that orders on its behalf or for others goods and / or services from the Association.

The "*consumer*" is any beneficiary, physical person, who is acting for purposes which are outside the scope of his trade, business, craft or profession.

These terms are solely applicable, to the exclusion of any particular agreement.

The beneficiary declares having read the general conditions so that by ordering, he confirms explicitly and unreservedly his acceptance of rights and obligations thereunder.

In case of any modifications of the said Terms of sale, the Association publishes its new Terms of sale on its website www.ccpasbl.be. The beneficiaries have then a period of 15 days to eventually put an end to the contractual relationship that bonds them with the Association if they do not agree with the new Terms of sale. The modifications will only enter into force the day after the expiry of this 15-day period in the absence of a reaction by the beneficiaries within this period. As soon as they enter into force, those modifications will be opposable to the beneficiaries.

2. Offer and orders

The beneficiary must immediately verify the conformity of the order and report the Association any error.

To this end, the beneficiary agrees to provide accurate and complete informations regarding his situation, including a commitment to:

- Present his identity card and authorize its reading;
- Provide his home address, e-mail address and telephone number;
- Provide informations regarding his health insurance.

The beneficiary undertakes to provide without further delay any changes regarding the personal data mentioned above. The Association is committed to use the personal data communicated by its beneficiaries in a manner consistent with the law on privacy of 8 December 1992. They will only be used to provide the best services and will remain confidential. The beneficiaries subject to the present terms of sale have a right of free access to the personal data concerning them and can, if necessary, request their rectification by sending to the Association a letter.

The Association reserves itself the right to suspend, cancel or refuse the order of a beneficiary, in particular in cases where the information provided clearly prove to be incorrect or incomplete, or there is a dispute over payment of a previous order.

In case of cancellation of the order by the beneficiary after the acceptance by the Association for any reason other than force majeure, a sum equivalent to 30% (thirty percent) of the price will be retained by the Association and invoiced to the beneficiary as damages and interests.

3. Payment

Bills are payable in full fifteen calendar days after receipt, in the currency of billing, at the headquarters of the Association.

Any claim relating to a bill must be sent in writing by mail to the address of the headquarters of the Association, eight calendar days after receipt. Otherwise, the beneficiary can no longer challenge this bill. Any delay in payment will be subject to a **first reminder**, which will automatically result in an increase of 5 EUR (five euros) on the principal amount of the bill. The reminder can be sent by e-mail, phone text or ordinary mail.

If, within 15 days of the first reminder, the payment has not been made, a **second reminder** will be sent by e-mail or ordinary mail, which will result in an increase of 10 EUR (ten euros) regarding the initial bill.

If within fifteen days of the second reminder the payment has still not been paid, a **third reminder** will be sent by registered mail, which will result in an increase of 15 EUR (fifteen euros) regarding the original bill. The default interest starts to run from that third recall.

Finally, if within fifteen days of the sending of the third reminder the payment has still not been made, a **notification by bailiff** will be sent to the beneficiary in default. A lump sum compensation equal to 10% (ten percent) of the price of the main bill will be due from the receipt of the notification.

4. Prices

The prices of goods and services are listed in euros, all taxes included.

The cost of the equipment, materials, insurance and technical assistance is mentioned in the estimate sent to the beneficiary.

There will be clarified on that estimate as far as necessary, the amount of the intervention of the INAMI or any other body, if this intervention is known by the Association.

There will also be indicated the third-party payer in charge of the beneficiary, if it is known by the Association. -In case of that third-party is unknown, a lump sum of the total amount of the deliverable equipment making office as a guarantee can be claimed to the beneficiary upon delivery of the equipment.

The cost of services provided by the organization is aligned with the conditions determined by the PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherchée), the AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité), VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding) or insurances.

These terms are given prior to the recipient via a document or a convention.

5. Deadlines

Unless otherwise expressly agreed by the Association, the delivery and / or execution mentioned in the terms of sale are not strict deadlines. The responsibility of the Association can only be upheld if the delay is important and if it is caused due to gross negligence.

The beneficiary cannot invoke the delivery and / or performance to request the termination of the contract, claim damages and interests or assert any claim, unless otherwise agreed in writing and expressly accepted by the Association.

In case of a delay exceeding thirty business days, the beneficiary must send a notice by registered mail to the Association, which will then receive 50% of the time prescribed to deliver the products and / or perform the work.

6. Retention of ownership

The Association retains ownership of the goods ordered until full payment.

The product ownership is transferred after the withdrawal or the delivery of the items and after full payment of the order. Notwithstanding Article 1583 of the Civil Code, articles sold, delivered or installed remain the exclusive property of the Association until full payment of the bill. As long as the payment of the sale price has not been made, it is forbidden for the beneficiary to make changes, sell or dispose of the good in any manner whatsoever.

While the Association has the property rights to products delivered under the provisions of this article, the beneficiary will be responsible for the upkeep of these products. During this period, the customer is the only responsible for any damage or the loss of the products. The beneficiary also agrees to store the products so that they can not be confused with other products and they can at any time be recognized as the property of the Association.

7. Cancellation of the order

The beneficiary who wishes to terminate his order informs the Association. The latter then tell him the procedure to follow.

The eventual deposit paid to the Association will not be refunded. If no deposit has been paid, the Association will demand a termination fee equivalent to 30% (thirty percent) of the price of goods and / or services ordered by the beneficiary.

8. Guarantees

8.1. Hidden defects warranty

Under Articles 1641 to 1643 of the Civil Code, the seller is required to guarantee the product against hidden defects that make the product unfit for the use for which they are intended, or that decrease this use as far as that the beneficiary would not have acquired the good or would have paid a lower price if he had known the hidden defect.

In case of a dispute regarding a hidden defect, the beneficiary must act promptly in accordance with Article 1648 of the Civil Code and will have the choice between the full refund of the price of the product affected by a hidden defect, or keep the good in exchange of a partial refund.

The Association is not required to guarantee the product against apparent defects which the beneficiary could have or should have noticed at the time of purchase. Similarly, the Association is required to guarantee the product against hidden defects that were known at the time of the sale, and that it refrained from notifying the beneficiary.

Only the bill, voucher or receipt are admissible as a warranty certificate for the beneficiary vis-à-vis the Association.

8.2. Additional legal guarantee for consumers

Under Article 1649 quarter of the Civil Code, the beneficiary in his quality of consumer also has a legal guarantee of two years for defects in conformity existing upon delivery of the product and that appeared within two years of the said delivery.

This warranty includes the repair or the replacement of the defective product at no cost for the consumer. However, if such repair or replacement is impossible, disproportionate in regard to the Association or would cause serious inconvenience to the beneficiary consumer, an appropriate reduction of the price or refund will be offered to the beneficiary.

In the case of spare parts or specific accessories for repairing the product would no longer be available from the manufacturer, the Association cannot be held responsible for the loss of use of the product.

The beneficiary must inform the Association of the existence of a lack of conformity in writing within a maximum of two months from the day he found the defect, under penalty of forfeiture of the right to claim his warranty.

Only the bill, voucher or receipt are admissible as a warranty certificate for the beneficiary vis-à-vis the Association. These documents must be kept by the beneficiary and presented in their original versions. The warranty period starts from the date mentioned on these documents.

8.3. Warranty as to the services provided

The Association is bound to perform its services as a *bonus paterfamilias*.

The beneficiary has a guarantee of conformity of the services provided in relation to initially requested services. If an abnormality is detected during this period, the Association will ensure free and prompt remedy, provided that the anomalies detected were duly reported to the Association.

Are specifically excluded from the guarantee of conformity, the services requested following an unauthorized intervention or an unauthorized modification, mishandling or improper use by the beneficiary, or as a result of an abnormality caused by the intervention of a beneficiary or a third party.

9. Liability

The contractual liability of the Association is only engaged as a result of fraud, gross negligence or the wrongdoing of its agents and attendants - except in cases of force majeure, as well as a result of any breach of a main obligation of the contract.

The beneficiary acknowledges that the Association is indebted only to an obligation of means. Moreover, where the beneficiary proves the fraud or gross negligence of the Association, the liability of the latter does not extend beyond the reimbursement of the costs of the pecuniary damage proved by the beneficiary and resulting directly of the fault attributed to the Association and in any case may not exceed more than 100% of the amount actually paid by the beneficiary at the time of execution of the order; or the replacement of assets with exclusion of direct or indirect compensation.

10. Miscellaneous provisions

10.1. Force majeure or fortuitous event

In case of force majeure or fortuitous event rendering the execution of the contract by the Association impossible, the obligations of both parties will be suspended. The latter will have to make every reasonable effort to reduce the obstacle preventing the successful performance of the contract.

If such circumstances last longer than six months, each party will be entitled to withdraw from the contract by written notice without having to request the termination of the contract to a court. This action shall not give rise to damages and interests.

10.2. Termination of the contract

In the event of insolvency or unpaid debts on the part of the beneficiary, the Association reserves itself the right to suspend its obligations until full reimbursement by the beneficiary, without having to pay any compensation.

10.3. Illegality

The eventual illegality or nullity of an article, paragraph or provision; or part of an article, paragraph or provision shall not affect the legality of the other articles, paragraphs or provisions of these Terms of sale.

10.4. Titles

The titles used in these general conditions do not affect the meaning or the scope of the provisions they designate. They are used for convenience only.

10.5. Publication and communication of the general conditions

These terms and conditions are available at any time on the website www.ccpasbl.be.

Only the French version of these Terms of sale are binding between parties.

11. Prior amicable solution in case of a dispute

In the event of a dispute between the parties relating to the validity, interpretation or execution of these general conditions, the parties will first attempt to resolve this dispute by seeking an amicable solution. It is only if such a solution can not be found, for whatever reason, that the parties may bring the dispute before the courts in accordance with point 12.

12. Governing Law and Jurisdiction

Any dispute relating to the delivered products and / or services provided by the Association, and any dispute as to the validity, interpretation or execution of these terms will be subject to Belgian law and the exclusive jurisdiction of the courts of the judicial district of Brussels.