

Conditions Générales Q8 smiles

Les présentes Conditions Générales Q8 smiles s'appliquent à l'enregistrement au et à l'utilisation du service constituant le programme de fidélité Q8 smiles (le « Programme de fidélité Q8 smiles », tel que défini ci-après) de Smiles NV, dont le siège social est établi Quellinstraat 49, 2018 Anvers, Belgique, TVA BE 0720.542.130.

Le programme de fidélité Q8 smiles permet aux clients enregistrés et aux clients non enregistrés, entre autres, d'épargner et d'échanger des points (« Smiles », tels que définis ci-dessous) auprès de certains magasins, stations-service, stations de recharge ou prestataires de services. Les Clients non enregistrés peuvent épargner des Smiles de manière anonyme pendant une période limitée pour pouvoir immédiatement commencer. Pour pouvoir cependant utiliser les Smiles, de quelque façon que ce soit, il faut d'abord s'enregistrer au Programme de fidélité Q8 smiles, et ce, par le biais (du formulaire d'enregistrement numérique) des Applications Q8 (telles que définies ci-dessous).

Table des matières

1.	Concepts.....	2
2.	Le Programme de fidélité Q8 smiles.....	3
3.	Accès au Programme de fidélité Q8 smiles.....	4
4.	Épargner des Smiles.....	4
5.	Compte Q8 smiles.....	6
6.	Dépenser des Smiles.....	6
7.	Promotions Smiles.....	7
8.	Utilisation des Applications Q8.....	7
9.	Protection des données.....	8
10.	Vol ou perte	8
11.	Modifications	8
12.	Suspension et résiliation.....	8
13.	Droit de rétractation et garantie légale pour les Clients enregistrés	9
14.	Aide et plaintes	10
15.	Droit applicable et tribunaux compétents.....	11

1. Concepts

Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes Conditions Générales Q8 smiles :

« **App Q8** » : l'application mobile par laquelle le Programme de fidélité Q8 smiles est mis à disposition.

« **Applications Q8** » désigne le(s) site(s) web ou l'application mobile de Kuwait Petroleum (Belgium) NV (« KPB »), Kuwait Petroleum (Luxembourg) S.A. (« KPL ») et Smiles NV, dont les sièges sociaux sont respectivement situés Desguinlei 100-8, 2018 Anvers, Belgique et Rue de l'Industrie 12, 8069 Bertrange, Luxembourg et Quellinstraat 49, 2018 Anvers, Belgique et dont les numéros d'entreprise respectifs sont 0404.584.525, 162.415.79 et 0720.542.130 (ci-après dénommés collectivement « Q8 »), et mis à disposition et décrit plus en détail - le cas échéant - sur le Google Play Store Android, le magasin d'applications iOS ou Web : smiles.q8.be et smiles.q8.lu ;

« **Client enregistré** » signifie toute personne physique majeure qui s'est inscrite au Programme de fidélité Q8 smiles uniquement à des fins non professionnelles, par le biais des Applications Q8, en tant qu'utilisateur du Programme de fidélité Q8 smiles ;

« **Client non enregistré** » ou « Profil Ghost » désigne toute personne physique majeure qui utilise un Support Q8 smiles exclusivement à des fins non professionnelles et qui ne s'est pas enregistrée, via les Applications Q8, en tant qu'utilisateur du Programme de fidélité Q8 smiles ;

« **Compte Q8 smiles** » signifie le compte virtuel unique d'un Client enregistré ou d'un Client non enregistré sur lequel il peut épargner des Smiles par le biais des Supports Q8 smiles ;

« **Coupon** » signifie un titre numérique ou non qu'un Client enregistré peut utiliser pour payer le prix (ou une partie de celui-ci) de certains produits/services ou qui donne droit à une réduction ou à un autre avantage au Client enregistré concernant certains produits et/ou services. Le Client enregistré peut obtenir un coupon de ce type en échange d'un certain nombre de Smiles épargnés, défini par le Partenaire participant ou le Partenaire cadeau. Un Coupon peut également être appelé un cadeau ;

« **Partenaire** » signifie un Partenaire participant ou Partenaire cadeau ;

« **Partenaire cadeau** » signifie toute entreprise ou association avec laquelle Smiles NV a signé un contrat pour offrir aux Clients enregistrés la possibilité d'échanger leurs Smiles contre des Coupons valables sur certains de ses services ou produits et où des Promotions peuvent éventuellement être utilisés ;

« **Partenaire participant** » signifie toute entreprise ou association qui a signé un contrat de Programme de fidélité Q8 smiles avec Smiles NV pour proposer le Programme de fidélité Q8 smiles à des clients ;

« **Partie** » ou « **Parties** » signifie Smiles NV, le Client enregistré et/ou le Client non enregistré, selon le cas ;

« **Point de vente partenaire** » signifie tout point de vente (station de recharge, station-service et magasin inclus) du Partenaire participant ou qui est exploité par un exploitant/preneur indépendant d'un Partenaire participant. Dans certains cas, les Points de vente partenaires de deux Partenaires peuvent se trouver au même endroit (p. ex. un magasin d'un Partenaire peut se trouver sur le terrain d'une station-service d'un autre Partenaire) ;

« **Point de vente partenaire** » signifie tout point de vente (station-service et magasin inclus) du Partenaire participant ou qui est exploité par un exploitant/preneur indépendant d'un Partenaire participant. Dans certains cas, les Points de vente partenaires de deux Partenaires peuvent se trouver au même endroit (p. ex. un magasin d'un Partenaire peut se trouver sur le terrain d'une station-service d'un autre Partenaire) ;

« **Politique de confidentialité** » : la déclaration de Q8 en tant que responsables conjoints du traitement des données à caractère personnel, qui peut être consultée dans les Applications Q8 ;

« **Produits/Services supportés** » signifie, pour chaque Partenaire et sauf convention contraire entre le Partenaire et Smiles NV, tous les produits et services dont l'achat ou l'utilisation peut générer des Smiles et/ou sur lesquels certains avantages sont accordés aux Clients enregistrés. Certains produits sont exclus du Programme et ne donnent donc pas droit à des Smiles. Vous en trouverez la liste la plus récente dans les applications Q8, sous la rubrique FAQ ;

« **Programme de fidélité Q8 smiles** » désigne le service de Smiles NV tel que décrit dans les présentes Conditions Générales de Q8 smiles et disponible via les Applications Q8 ;

« **Promotion(s)** » signifie un titre numérique ou non qui donne droit à une réduction ou à un autre avantage (p. ex. des Smiles supplémentaires lors d'un achat ou d'un événement) au Client enregistré concernant certains produits et/ou services et qui est offert au Client enregistré par le biais des Applications Q8 en tant que promotion personnalisée qui peut s'avérer pertinente pour le Client enregistré. Cela peut également inclure des actions d'épargne selon les conditions qui y seront indiquées ;

« **Support Q8 smiles** » est une carte en plastique (sous la forme d'une carte de banque ou d'un porte-clés) comportant un code-barres unique ou une carte Q8 smiles virtuelle dans l'App Q8 (dénommés ensemble les « Supports Q8 smiles ») qui peut être utilisé par un Client enregistré et un Client non enregistré pour, entre autres, épargner des Smiles ;

« **Smiles** » signifie les points que peut épargner un Client enregistré ou un Client non enregistré lors de l'utilisation d'un Support Q8 smiles dans un Point de vente partenaire et qui peuvent être ultérieurement échangés de la manière décrite dans les présentes Conditions Générales Q8 smiles ;

2. Le Programme de fidélité Q8 smiles

Le Programme de fidélité Q8 smiles est un service proposé par Smiles NV dans le cadre des Applications Q8. Ce service permet aux Clients enregistrés de bénéficier de nombreux

avantages tels qu'un programme d'épargne et des promotions chez un ou plusieurs Partenaires et, en option, un service de recherche de stations.

3. Accès au Programme de fidélité Q8 smiles

Le Programme de fidélité Q8 smiles est exclusivement réservé aux personnes physiques majeures qui souhaitent participer au Programme de fidélité Q8 smiles exclusivement à des fins non professionnelles. Toutes les transactions dans le cadre du transport commercial (= CRT) et toutes les cartes qui ont une certaine limitation technique sont exclues du Programme de fidélité Q8 smiles, à savoir non exhaustives UTA, IDS, Eurotoll/Logpay, ED, E100 et IQ card.

Pour participer, il faut (i) s'enregistrer via les Applications Q8 et devenir ainsi un Client enregistré ou (ii) utiliser un Support Q8 smiles (obtenu auprès d'un Point de vente partenaire) sans s'enregistrer et devenir ainsi un Client non enregistré. Il n'est cependant pas possible d'échanger des Smiles sans s'enregistrer au préalable ni de profiter d'autres avantages.

Dans le cadre de l'adhésion au programme de fidélité Q8 smiles, les clients sont invités à lire attentivement et, le cas échéant, à accepter expressément **les Conditions d'utilisation des Applications Q8**, la **Politique de confidentialité** et la **Déclaration d'utilisation des cookies**.

Chaque Support Q8 smiles est assorti d'un code unique ; Smiles NV le lie au Compte Q8 smiles unique du Client enregistré ou du Client non enregistré. En cas d'enregistrement sans utilisation préalable d'un Support Q8 smiles, un Compte Q8 smiles sera ouvert pour le Client enregistré au moment de l'enregistrement, auquel tous les Supports Q8 smiles du Client enregistré peuvent être liés.

Lors de l'enregistrement, certaines données d'identification et de profil seront demandées. Ces données à caractère personnel sont traitées conformément à la Politique de confidentialité.

L'enregistrement du Client enregistré et les Supports Q8 smiles correspondants sont strictement personnels et incessibles.

Les Supports Q8 smiles restent à tout moment la propriété de Smiles NV, qui est l'émettrice de ces Supports Q8 smiles.

Pour un profil Q8 « faire le plein à Q8 » ou « faire le plein et charger à Q8 », le Client enregistré recevra, lors de son enregistrement, en cadeau ses 150 premiers Smiles, d'une valeur de 1,50 €, qu'il pourra échanger à partir de 500 Smiles collectés ou de la manière indiquée sur les Coupons. De ces 150 Smiles, le Client enregistré en recevra 50 dès qu'il aura terminé son enregistrement. Les 100 Smiles restants seront ajoutés à son compte après que le Client enregistré a effectué 2 transactions Smiles dans une station Q8, qui peuvent consister en un plein d'au moins 25 litres ou en un achat d'au moins 2,00 € dans le magasin. Une telle transaction Smiles peut se dérouler comme suit : (i) un plein chez Q8 avec scan à une pompe/borne d'épargne Q8 smiles, (ii) un achat dans un magasin de station Q8 avec scan du Support Q8 smiles à la caisse ou dans l'App Q8 ou (iii) un achat via l'App Q8.

4. Épargner des Smiles

Chaque Client enregistré ou Client non enregistré peut épargner des Smiles sur son Compte Q8 smiles en présentant son Support Q8 smiles lors de tout achat propre ou utilisation propre des Produits/Services supportés. « Propre » signifie qu'il s'agit de carburant pour un véhicule utilisé par le Client (non) enregistré et non pour des pleins d'autres véhicules. Il en va de même pour les sessions de recharge. En cas d'annulation ou de retour d'un achat, Smiles NV se réserve le droit d'annuler les Smiles correspondants.

Le nombre de Smiles accordés par transaction est de 1 Smile par litre de carburant acheté et de 1 Smile par 1 € d'achat en magasin dans les magasins du point de vente Q8. Pour les sessions de recharge sur les stations Q8 et Tango, 1 Smile est attribué pour 1kWh et sur les réseaux partenaires (qui sont visibles dans l'application Q8) 1 Smile pour 3 kWh. Aucun Smile ne peut être enregistré sur un chargeur de bureau ou domestique qui a été, par inadvertance ou non, rendu « public » par son propriétaire. La valeur d'achat des Smiles épargnés est établie dans la liste des avantages disponible dans les Applications Q8 (p. ex., 500 Smiles peuvent être échangés contre un Coupon de 5 € dans des points de vente Q8).

En outre, Smiles NV se réserve le droit d'attribuer à tout moment des Smiles supplémentaires au Client enregistré.

L'épargne de Smiles est limitée. Après avoir épargné trois fois des Smiles sur une journée, des Smiles ne pourront plus être épargnés avant le début du jour suivant pour le ravitaillement en carburant et les achats dans les magasins. On peut épargner au maximum 2 fois des Smiles par jour sur des pleins propres. En résumé cela veut dire qu'on peut épargner 2 fois des Smiles par jour sur des pleins et encore une troisième fois sur un achat shop ou bien par exemple 3 fois par jour sur un achat shop. Un Client enregistré ou un Client non enregistré ne peut, après un plein, épargner de Smiles sur d'autres pleins réalisés dans les 30 minutes suivant le premier plein. Pour les sessions de recharge, vous pouvez accumuler des Smiles au maximum 5 fois par jour.

Si un compte est bloqué, les Smiles sont tout de même attribués pour les sessions de recharges antérieures au blocage, mais dont les données de recharge ne parviennent à Smiles NV qu'après le blocage. Il en va de même pour une carte de recharge expirée : pour les données de recharge antérieures à l'expiration de la carte, mais reçues par Smiles NV uniquement après cette expiration, les Smiles sont encore attribués.

Smiles NV et le Partenaire participant peuvent également, en concertation, exclure l'épargne de Smiles de certaines actions promotionnelles. La limitation sur l'épargne des Smiles n'est pas appliqué quand vous achetez/faites le plein par le biais de l'App Q8 ou par une d'application « mobile » qui puisse engendrer une allocation automatique des Smiles vers votre transaction.

Smiles NV peut, en concertation avec le Partenaire participant, limiter le nombre maximal de Smiles épargnés par client et par jour pour éviter la fraude.

L'utilisation d'un Support Q8 smiles sans enregistrement (ou avant enregistrement) n'empêche pas l'épargne de Smiles. Les Clients non enregistrés reconnaissent que seuls les Clients enregistrés ont la possibilité de disposer de ces Smiles et de les échanger contre des Coupons.

5. Compte Q8 smiles

Les Clients enregistrés peuvent à tout moment consulter l'état de leur Compte Q8 smiles par le biais des Applications Q8, ainsi que sur les tickets de caisse d'un point de vente Q8 et sur les écrans des terminaux d'épargne Q8 smiles après chaque transaction lors de laquelle des Smiles sont épargnés.

Smiles NV ne peut être tenue responsable de toute erreur technique ou retard lors de l'enregistrement de Smiles sur un Compte Q8 smiles.

Seuls les Clients enregistrés sont autorisés à contester leur solde de Smiles, et ce, dans les 30 jours à compter de la transaction ayant donné lieu à la contestation et sans que de telles contestations puissent faire l'objet d'abus.

Si, en raison de problèmes techniques ou de l'oubli du Support Q8 smiles, des Smiles n'ont pu être enregistrés pour une transaction spécifique, le Client enregistré doit, dans les 48 heures à compter de la transaction en question, contacter le centre de contact de Smiles NV avec une copie du ticket de caisse ou d'une autre preuve d'achat, afin de permettre l'ajout des Smiles sur son Compte Q8 smiles. En cas de non-respect de cette procédure, le droit du Client enregistré d'ajouter ces Smiles à son Compte Q8 smiles sera supprimé.

Smiles NV se réserve le droit de refuser d'ajouter (certains) Smiles sur le Compte Q8 smiles d'un Client enregistré lorsqu'elle a une raison légitime de le faire.

Les Smiles épargnés restent valables pendant une période de 24 mois, tant que le Programme de fidélité Q8 smiles est en vigueur, sauf dans les deux cas suivants :

- (a) Dans le cas des Clients non enregistrés, tous les Smiles sur le Compte Q8 smiles arriveront à échéance après 9 mois d'inactivité (aucune transaction pendant 9 mois) ;
- (b) Dans le cas des Clients enregistrés, tous les Smiles sur le Compte Q8 smiles arriveront à échéance si le Client enregistré n'a pas effectué de transactions lui permettant d'épargner des Smiles pendant une période de 9 mois consécutifs.

Le Client enregistré peut consulter l'historique de ses transactions par le biais des Applications Q8 (historique de 2 ans). Smiles NV se réserve le droit de supprimer les données de transaction après 2 ans.

6. Dépenser des Smiles

Chaque Client enregistré peut disposer librement et à tout moment des Smiles épargnés et les échanger, par le biais des Applications Q8, contre des Coupons qui donnent droit à une valeur d'achat, à une réduction ou à un produit spécifique auprès d'un Partenaire cadeau (ou groupe de Partenaires cadeau) conformément à ses dispositions. La valeur d'achat des Smiles épargnés est établie dans la liste des avantages disponible dans les Applications Q8 (p. ex., 500 Smiles peuvent être échangés contre un Coupon de 5 € chez Q8).

Ces Coupons s'assortissent d'une date d'arrivée à échéance spécifique qui sera mentionnée sur le Coupon en question. Une fois la date d'arrivée à échéance dépassée, le Coupon ne sera plus valable et le Client enregistré n'aura plus droit au produit, à la réduction ou à la valeur d'achat correspondant(e). Le Coupon sera donc automatiquement supprimé de l'aperçu des Coupons disponibles sur les Applications Q8.

Smiles NV est libre d'adapter à tout moment les Coupons offerts ou d'adapter le nombre de Smiles nécessaire pour obtenir un Coupon spécifique sans notification préalable et par le biais d'une simple adaptation sur les Applications Q8.

Des conditions supplémentaires peuvent être appliquées à l'utilisation d'un Coupon. Il appartient au Partenaire cadeau où le Coupon est valable de décider de ces conditions. Il peut s'agir, par exemple, d'un montant minimum d'achat, d'une interdiction cumulative, d'une validité limitée à la vente en ligne, etc. Les conditions seront chaque fois mentionnées sur le Coupon.

Les Coupons ne peuvent être échangés contre de l'argent. Un Coupon s'utilise toujours dans sa globalité et ne donne pas droit à du change.

Smiles NV ne peut être tenue responsable de la qualité ni de la disponibilité des produits achetés (ou pouvant être acheté) chez le Partenaire par le biais de Coupons. Toute contestation à ce propos doit être réglée avec le Partenaire.

En cas de faillite d'un Partenaire ou d'autres motifs en raison desquels un Partenaire n'est plus en mesure d'honorer un Coupon ou une Promotion, Smiles NV ne sera redevable d'aucune indemnité et le Client enregistré pourra obtenir un remboursement pour ce(s) Coupon(s) en Smiles moyennant désactivation du Coupon.

Les Smiles épargnés ne peuvent plus être donnés à un ou plusieurs autres Clients enregistrés. Tous les Smiles donnés légitimement et préalablement par un Client enregistré à un autre Client enregistré restent acquis.

7. Promotions Smiles

Par le biais des Applications Q8, ainsi que par courrier électronique et, sous réserve d'une autorisation technique, également par des notifications push, des Promotions spéciales peuvent être proposées au Client enregistré s'il y a consenti, soit par Smiles NV, KPB et KPL en tant que parties conjointement responsables, soit au nom du Partenaire participant.

Ces Promotions sont cumulables ou non avec d'autres promotions dans le Point de vente partenaire.

Ces Promotions sont temporaires, leur durée de validité étant chaque fois mentionnée.

De telles Promotions peuvent éventuellement être limitées en termes de validité à un ou plusieurs Partenaires cadeau et à un ou plusieurs Points de vente partenaires.

8. Utilisation des Applications Q8

Lors d'un plein, il est interdit d'utiliser les Applications Q8 à côté de la pompe. Elles ne peuvent l'être que dans la voiture (portes fermées) ou dans le magasin et à côté du terminal d'épargne. Le conducteur d'une voiture ne peut pas non plus utiliser les Applications Q8, sauf si la voiture est stationnée.

9. Protection des données

Dans le cadre de l'utilisation des Applications Q8 et des Supports Q8 smiles par un Client enregistré, Smiles NV, KPB et KPL traiteront les données à caractère personnel du Client enregistré en tant que responsables conjoints du traitement. Ces traitements (finalités, catégories de données à caractère personnel, etc.) sont expliqués dans la Politique de confidentialité disponible dans les Applications Q8. Vous pouvez également trouver la Déclaration d'utilisation des cookies dans les applications Q8. Toutes les questions y relatives sont à adresser à privacy@Q8smiles.be et/ou privacy@Q8smiles.lu. Les données d'identité et les coordonnées des responsables du traitement concernés peuvent être consultées dans la Politique de confidentialité.

10. Vol ou perte

Smiles NV ne peut être tenue responsable de la perte ou du vol des Supports Q8 smiles, ni de tout dommage découlant de l'utilisation ou de l'abus d'un Support Q8 smiles ou du fait que le Client enregistré ou le Client non enregistré ne puisse profiter que partiellement d'un certain avantage. Toute perte, tout vol ou toute présomption d'abus d'un Support Q8 smiles doit être immédiatement porté à la connaissance de Smiles NV par le biais du centre de contact.

11. Modifications

Smiles NV se réserve le droit d'apporter à tout moment des adaptations aux présentes Conditions Générales Q8 smiles, p. ex. en modifiant la liste des Produits/Services supportés ou en modifiant la méthode d'attribution de Smiles.

Lors d'une telle modification, Smiles NV en informera les Clients enregistrés au moins quatorze (14) jours à l'avance. Si un Client enregistré n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de mettre gratuitement un terme, à la date d'entrée en vigueur des modifications, à l'utilisation du Programme de fidélité Q8 smiles et de contacter Smiles NV pour la restitution de ses Supports Q8 smiles physiques. Si un Client enregistré utilise les Applications Q8, il peut prendre contact par le biais du formulaire de contact dans les Applications Q8. La poursuite de l'utilisation d'un Support Q8 smiles ou des Applications Q8 au-delà de cette période sera considérée comme une acceptation des modifications. L'arrêt du Programme de fidélité Q8 smiles entraînera la suspension ou la résiliation du droit d'utilisation des Applications Q8 par Q8.

Les Conditions Générales Q8 smiles applicables peuvent être consultées à tout moment dans les Applications Q8.

12. Suspension et résiliation

Smiles NV se réserve le droit :

- (a) d'interrompre à tout moment le Programme de fidélité Q8 smiles, moyennant le respect d'un délai de préavis préalable de 3 mois ;
- (b) en cas de présomption de fraude, de tout autre abus ou de non-respect des présentes Conditions Générales Q8 smiles, de prendre des mesures pour prévenir ou empêcher cela, y compris de bloquer temporairement un Compte Q8 smiles pendant la durée nécessaire à l'enquête, la désactivation temporaire ou définitive de certaines fonctionnalités ou l'ajout de modalités (p. ex. une période d'attente pour certaines fonctionnalités) ou d'exclure définitivement un Client enregistré ou un Client non enregistré de toute participation au Programme de fidélité Q8 smiles si cette exclusion est fondée (p. ex. en cas de transactions et de mouvements inhabituels, Smiles qui ne sont pas liés à des achats propres, en cas de manipulation par un programme ou autre similaire, en effectuant plusieurs inscriptions pour la même personne, en utilisant des adresses mail « jetables », en possédant un nombre de Smiles plus que la moyenne en tant que Client non enregistré, etc.).
- (c) bloquer le compte Q8 smiles si un compte de recharge ou de faire le plein est bloqué en raison d'arriérés de paiement.

Le Client enregistré peut se désinscrire du Programme de fidélité Q8 smiles à tout moment en remplissant le formulaire de contact prévu à cet effet dans les Applications Q8 et en l'envoyant à Smiles NV, ce qui aura pour effet de bloquer le Compte Q8 smiles du Client enregistré et d'arrêter l'épargne de Smiles sur ce Compte Q8 smiles. Étant donné que l'accès du Client enregistré au Compte Q8 smiles est bloqué après la désinscription, le Client enregistré qui souhaite encore échanger ses Smiles accumulés doit le faire avant de se désinscrire. À sa désinscription, tous les Smiles accumulés sur le Compte Q8 smiles expireront.

La suspension ou la résiliation du droit d'utiliser les Applications Q8 par Q8 peut entraîner la suspension ou la résiliation du Programme de fidélité Q8 smiles. En cas de résiliation ou de suspension, pour quelque raison que ce soit, le Client enregistré et le Client non enregistré ne pourront prétendre à aucune indemnité ni à aucun remboursement des Smiles échus ou suspendus.

13. Droit de rétractation et garantie légale pour les Clients enregistrés

Sans préjudice des exceptions prévues à l'article VI.53 du CDE, le Client enregistré, agissant en tant que consommateur, dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation des Conditions Générales Q8 smiles pour se rétracter de celles-ci sans avoir à motiver sa décision et sans avoir à supporter d'autres frais que ceux prévus à l'article VI.50, § 2, et à l'article VI.51 du CDE (article VI.47 e. s. du CDE).

Avant l'expiration de la période de rétractation, le Client enregistré informera Smiles NV de sa décision de se rétracter des Conditions Générales Q8 Smiles. Le Client enregistré peut utiliser à cette fin le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du CDE <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de->

[retractation.pdf](#) ou faire toute autre déclaration non équivoque par laquelle il déclare se rétracter des Conditions Générales Q8 smiles.

En cas de rétractation des Conditions Générales Q8 Smiles, le Client enregistré s'abstiendra d'utiliser le Programme de fidélité Q8 smiles et de le mettre à la disposition de tiers. Dans ce cas, Q8 peut empêcher toute utilisation ultérieure du Programme de fidélité Q8 smiles par le Client enregistré, notamment en le rendant inaccessible au Client enregistré, sans préjudice des dispositions de l'article VI.50, §6 du CDE.

En cas de défaut de conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique soumis aux présentes Conditions Générales Q8 smiles, les Clients enregistrés peuvent se prévaloir des règles relatives à la garantie légale de conformité conformément aux articles 1701/1 - 1701/19 de l'Ancien Code civil.

14. Aide et plaintes

FAQ smiles.q8.be FAQ ; FAQ smiles.q8.lu

FAQ de l'App Q8

formulaire de contact smiles.q8.be ; formulaire de contact smiles.q8.lu

Formulaire de contact de l'App Q8

Centre de contact Q8 smiles via 0800 11 323 ou depuis l'étranger : 0032 23 022 645.

Smiles NV entreprendra les efforts nécessaires pour traiter votre plainte dans les plus brefs délais afin d'offrir une solution satisfaisante. Insatisfait malgré nos efforts ? Adressez-vous aux service de Médiation pour le Consommateur, une entité qualifiée reconnue pour le règlement en ligne des litiges, à l'adresse suivante :



Service de médiation pour le Consommateur

North Gate II

Boulevard du Roi Albert II 8 Bte 1

1000 Bruxelles

Tel : 02/702 52 20 (du lundi au vendredi entre 9h et 12h, sauf les jours fériés)

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

15. Droit applicable et tribunaux compétents

Si une disposition des présentes Conditions Générales Q8 smiles est annulée, déclarée nulle ou que sa portée est limitée, les autres dispositions des présentes Conditions Générales Q8 smiles ne s'en trouveront nullement affectées. Le cas échéant, le Client enregistré ou le Client non enregistré et Smiles NV se concerteront pour convenir de nouvelles dispositions se rapprochant le plus possible du but et de la portée de la disposition nulle, annulée ou dont la portée a été limitée.

Smiles NV peut transférer les droits et les obligations découlant des présentes Conditions Générales Q8 smiles à une autre personne morale moyennant notification écrite au Client enregistré au moins 2 semaines à l'avance. Le Client enregistré et le Client non enregistré ne peuvent transférer à des tiers les droits et les obligations découlant des présentes Conditions Générales Q8 smiles sans l'accord de Smiles NV

Les présentes Conditions Générales Q8 smiles et toutes les transactions, Coupons et autres qui en relèvent sont régis par le droit belge.

Tous les litiges survenant entre Smiles NV et le Client enregistré ou le Client non enregistré sont soumis au juge compétent à Bruxelles. Le tribunal compétent de Bruxelles tranchera également tous les litiges relatifs à la protection des données survenant entre Smiles NV, KPB et/ou KPL et le Client enregistré ou le Client non enregistré.

Dernière modification des présentes Conditions Générales Q8 smiles : le 31 juillet 2025.