Conditions générales de vente et d’utilisation

Dernière mise à jour : 25 novembre 2026

Les douze mois de Premium inclus ne se transforment pas automatiquement en abonnement payant. Sans souscription volontaire, seules les fonctionnalités Premium sont suspendues à l’échéance ; Basic reste accessible. Si vous choisissez expressément une formule annuelle à renouvellement automatique, son prix, la date du premier débit et la prochaine échéance sont indiqués avant votre accord. Vous pouvez empêcher le prochain renouvellement depuis la fonction « Résilier mon abonnement », depuis Mon espace ou à hello@vaynexo.com avant la date et l’heure annoncées. Après la première période payante de douze mois, la poursuite du contrat d’un consommateur est à durée indéterminée. Il peut alors résilier à tout moment sans indemnité avec un préavis d’un mois au maximum, ou plus tôt si la loi applicable l’exige. La période payée postérieure à la fin effective est remboursée au prorata.

1. Exploitant et contact

Vaynexo est une activité commerciale de Ludovic Peene, indépendant exerçant en personne physique en Belgique.

Adresse professionnelle : Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique.

Numéro d’entreprise : 0817.437.905. Numéro de TVA : BE 0817.437.905.

E-mail : hello@vaynexo.com. Téléphone : +32 475 34 65 75.

Site : https://vaynexo.com/.

Ludovic Peene assure l’édition du site. Le site est hébergé chez Hostinger. Les informations sur les traitements de données et les prestataires figurent dans la Politique de confidentialité.

L’adresse hello@vaynexo.com est aussi le point de contact électronique des utilisateurs et des autorités pour les questions relatives aux contenus hébergés. Les échanges peuvent être adressés en français, néerlandais, anglais ou thaï ; ils sont examinés par une personne, avec assistance de traduction si nécessaire.

2. Champ d’application et version applicable

Ces conditions encadrent l’achat des supports et services vendus par Vaynexo et l’utilisation de ses fiches et fonctionnalités. Elles s’appliquent aux particuliers et aux professionnels, avec les distinctions précisées dans le texte. Un consommateur est une personne physique qui agit à des fins étrangères à son activité professionnelle.

Le titulaire est la personne ou l’organisation qui gère une fiche. Le visiteur est la personne qui la consulte, joue, transmet ses coordonnées, réserve ou paie une prestation auprès de ce titulaire.

Les conditions en vigueur lors d’une nouvelle commande s’appliquent à celle-ci, avec le descriptif de l’offre et les conditions particulières acceptées. Pour un contrat en cours, les conditions peuvent être remplacées ou modifiées selon l’article 15. La version applicable est celle ainsi valablement mise en vigueur ; une nouvelle publication ne produit pas, à elle seule, d’effet rétroactif.

Aucune clause ne prive le consommateur des dispositions impératives qui le protègent.

Les textes sont proposés en français, néerlandais, anglais et thaï. La langue sélectionnée ne détermine ni votre pays, ni votre statut, ni les protections légales applicables. La version communiquée et acceptée dans le parcours de commande doit pouvoir être conservée. En cas

de divergence de traduction, aucune priorité automatique du français ne peut vous retirer une protection impérative ; l'interprétation suit les règles applicables au contrat.

Les ventes visées par ces conditions sont celles réalisées par l'exploitant belge identifié à l'article 1. Lorsqu'un distributeur distinct est le vendeur, son identité et ses conditions doivent être communiquées avant l'achat ; Vaynexo ne lui substitue pas fictivement une adresse belge. Les offres précisent les pays desservis. L'Europe comprend aussi des pays extérieurs à l'Union européenne, pour lesquels les règles fiscales, douanières et de protection du consommateur peuvent différer.

3. Supports et services

Vaynexo propose des cartes, plaques et présentoirs associant un QR code et, selon le produit, une puce NFC. Les autocollants QR Sticker utilisent un QR code sans NFC. Le format, la finition, la quantité, les accessoires et l'éventuelle personnalisation physique sont précisés dans l'offre commandée.

La fiche Basic permet de présenter et de modifier les informations comprises dans l'offre : identité ou activité, présentation, image, coordonnées et liens. Le téléchargement d'une fiche contact permet au visiteur d'enregistrer les données proposées dans son appareil ; il ne met pas automatiquement à jour les copies déjà enregistrées.

Les fonctions Premium comprennent les outils annoncés dans l'offre, notamment les rendez-vous, les disponibilités, la connexion facultative à Google Agenda et les fonctions de paiement disponibles pour le support. Leur utilisation peut nécessiter une configuration et un compte auprès du prestataire concerné.

Les supports portant le QR d'un même accès SAV partagent cet accès et son échéance Premium. Une réimpression de cet accès nécessite un Premium actif et ne recommence pas la période incluse. La création d'un nouvel accès SAV est distincte d'une réimpression.

La modification d'une fiche ne change pas l'impression physique du support. Une nouvelle fabrication fait l'objet d'une commande distincte, sauf prise en charge relevant d'une garantie.

La consultation nécessite un appareil compatible, un navigateur et une connexion internet. Le NFC nécessite un téléphone équipé et correctement configuré. Le QR offre un autre moyen d'accès. Aucun compte Vaynexo n'est nécessaire pour consulter une fiche publique.

Les démonstrations Vaynexo SOS sont clairement identifiées comme telles ; elles simulent les appels et les notifications et ne constituent pas une demande réelle d'intervention.

Vaynexo SOS — rôle et limites du point d'accès technique Selon les fonctions activées, Vaynexo SOS permet à une personne accédant à un support QR ou NFC de consulter les informations choisies par le titulaire de la fiche et d'utiliser des raccourcis de contact ou d'appel. Vaynexo SOS est un point d'accès technologique complémentaire. Il ne constitue ni un dispositif médical, ni un service de surveillance, ni un centre d'appels d'urgence, ni un service organisant l'intervention des secours. Le bouton d'appel peut ouvrir la fonction téléphonique de l'appareil. Son activation ne garantit pas qu'un appel soit effectivement lancé, établi ou reçu. De même, un clic sur un bouton ou le déclenchement d'une notification électronique facultative ne prouve pas qu'une alerte a été reçue ou qu'une personne a été prise en charge. L'aboutissement de ces actions dépend notamment de l'utilisateur, de son appareil, du réseau téléphonique ou internet et des services de tiers. Vaynexo SOS ne doit pas être utilisé comme unique moyen d'obtenir de l'aide. En situation d'urgence, les secours doivent être contactés directement par tout moyen disponible (112 dans l'Union européenne, ou numéro d'urgence local). Vaynexo ne garantit ni une disponibilité ininterrompue de la fiche, ni l'aboutissement d'un appel, ni un délai de réponse ou d'intervention. Un incident ou dysfonctionnement technique ne suffit pas, à lui seul, à établir la responsabilité de Vaynexo pour les conséquences

d’une urgence. Toute responsabilité éventuelle s’apprécie selon le droit applicable, sans limitation des droits et garanties impératifs.

4. Demande, commande et personnalisation

Pour un support standard disponible à l’achat sur le site, le client passe directement commande : il choisit le produit et la quantité, renseigne ses coordonnées de livraison et, si elle est différente, son adresse de facturation. Avant de payer, il peut vérifier sa sélection, les frais de livraison et le montant total dans la devise du marché choisi.

Pour une carte personnalisée ou une offre pour entreprise indiquée « sur devis », l’envoi de la demande ne déclenche pas, à lui seul, une commande payante. Vaynexo vérifie la demande et communique l’offre définitive : produit, personnalisation, prix total, livraison, modalités de paiement et droits applicables.

Le contrat est conclu lorsque le client accepte cette offre par le moyen indiqué. Lorsque cette acceptation prend la forme d’une commande en ligne, le bouton final indique sans ambiguïté l’obligation de paiement. L’offre précise les échéances de paiement et, le cas échéant, l’acompte requis pour lancer la fabrication.

Le client peut vérifier et corriger les informations avant son accord. Il reçoit une confirmation conservable reprenant la commande et les conditions applicables, ainsi que les informations de rétractation lorsqu’elles s’appliquent.

Pour un support personnalisé, le client vérifie les éléments soumis à son approbation, notamment les noms, textes, coordonnées, visuels et droits d’utilisation du logo. Un QR fictif dans l’aperçu ne constitue pas le QR de production. La validation de l’aperçu ne couvre pas une erreur de fabrication ou une différence imputable à Vaynexo par rapport à ce qui a été convenu.

Une modification demandée après validation est examinée selon l’avancement de la fabrication. Tout supplément et tout nouveau délai sont soumis à l’accord du client avant leur application.

5. Prix, paiement et livraison

Les offres du marché européen sont présentées en euros (EUR) et celles du marché thaïlandais en bahts thaïlandais (THB). La langue choisie sur le site ne détermine pas, à elle seule, l’offre ni la devise applicable. La devise de facturation et de débit effectivement proposée est indiquée avant l’accord. Une conversion indicative ne change pas cette devise. Le récapitulatif présente le prix total, les taxes que Vaynexo doit percevoir, les frais de livraison et les autres frais obligatoires ou options choisies. Les éventuels frais de conversion de votre banque dépendent de votre contrat avec elle. Les paiements des supports et services Vaynexo sont traités par Stripe selon les moyens proposés dans le parcours de paiement.

Le prix accepté s’applique à la commande ou à la période souscrite. Un changement de tarif pour l’avenir suit les règles de l’article 15. Aucun paiement supplémentaire ne résulte d’une option précochée ou du seul usage d’un support.

Les destinations desservies, le lieu d’expédition et le délai de livraison sont précisés dans l’offre définitive. La disponibilité d’une langue ne signifie pas que toutes les destinations où elle est parlée sont desservies. Lorsqu’une commande implique une importation, l’offre précise qui accomplit les formalités et si les droits, taxes d’importation et frais de dédouanement sont inclus ou payables séparément. Les frais supplémentaires, ou leur mode de calcul lorsqu’un calcul préalable n’est pas raisonnablement possible, sont annoncés avant votre accord. En l’absence d’un délai différent convenu, les biens destinés à un consommateur sont livrés sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

En cas de retard, le consommateur peut demander la livraison dans un délai supplémentaire adapté puis mettre fin au contrat si ce délai n’est pas respecté. Il peut y mettre fin immédiatement dans les hypothèses légales, notamment en cas de refus de livrer ou lorsque la date convenue était essentielle. Les sommes dues sont alors remboursées sans retard excessif.

Pour un consommateur, le risque de perte ou de dommage est transféré lors de la prise de possession physique, sous réserve du cas légal où il choisit lui-même un transporteur non proposé par Vaynexo. Une réclamation relative à la livraison peut être adressée directement à Vaynexo.

6. Activation, Basic et Premium

Basic est inclus dans l’achat du support sans abonnement obligatoire. Il est fourni pour une durée indéterminée, sans date d’expiration annuelle liée à Premium. Son évolution et sa cessation éventuelle sont encadrées aux articles 14 et 15.

Les douze mois de Premium inclus commencent à la première activation du support ou du nouvel accès concerné. Leur fin ne provoque aucun débit automatique. Un e-mail invite le titulaire à choisir s’il souhaite poursuivre ; la date d’échéance doit aussi pouvoir être consultée dans son espace.

Le tarif de Premium, la devise, les taxes et les dates applicables sont indiqués avant la souscription dans l’offre du marché concerné et confirmés dans le récapitulatif. Le non-renouvellement suspend les fonctionnalités Premium, sans supprimer Basic ni transformer la fiche en abonnement payant.

Une formule à renouvellement automatique ne s’applique que si le titulaire la choisit expressément après présentation de son fonctionnement. Pour un consommateur, elle comporte une première période payante de douze mois puis se poursuit pour une durée indéterminée, avec facturation annuelle et possibilité de résiliation décrite ci-dessous. Pour un professionnel, elle se renouvelle pour des périodes de douze mois, sauf conditions particulières. Si elle est choisie avant la fin de la période incluse, la date du premier débit est indiquée avant l’accord ; elle n’est pas avancée du seul fait de ce choix.

Le titulaire peut empêcher les prochaines reconductions depuis la fonction « Résilier mon abonnement » à https://vaynexo.com/resilier-abonnement/, depuis Mon espace ou par e-mail à hello@vaynexo.com avant la date et l’heure de l’échéance annoncées. Il conserve les droits acquis jusqu’à la fin de la période en cours.

Le consommateur peut empêcher la poursuite au terme de la première période payante en le notifiant avant son échéance. Après cette période, il peut résilier à tout moment sans indemnité : la résiliation prend effet au plus tard un mois après sa notification, ou plus tôt si une règle impérative applicable l’exige. Si le consommateur demande une fin à une échéance annuelle de facturation située avant la fin de ce préavis, la résiliation prend effet à cette échéance. Une facturation annuelle ne crée pas un nouvel engagement ferme de douze mois pour ce consommateur. La part payée correspondant à la période postérieure à la fin effective est remboursée au prorata du tarif payé.

La confirmation de résiliation est communiquée sur un support durable avec sa date d’effet. Les informations et rappels de non-reconduction légalement requis sont envoyés dans les délais applicables ; ils sont distincts de l’invitation à souscrire après la période incluse.

Les professionnels peuvent empêcher une prochaine reconduction dans les mêmes conditions. Leur résiliation prend effet à l’échéance convenue, sauf accord particulier ou autre droit légal applicable.

7. Compte, fiche publique et contenus

Le titulaire conserve des identifiants confidentiels, communique des informations exactes et signale rapidement une utilisation non autorisée de son compte.

Une fiche publiée est accessible à toute personne disposant de son lien, notamment par NFC ou QR. Ce lien peut être transmis et les informations peuvent être copiées. L'absence d'indexation par un moteur de recherche ne transforme pas la fiche en espace confidentiel.

Le titulaire choisit les informations qu'il publie et doit disposer des droits nécessaires sur les contenus et les données des autres personnes. Il informe les personnes concernées et dispose d'une base juridique adaptée. Les formulaires ordinaires ne sont pas destinés à recueillir des informations de santé ou d'autres données sensibles.

Sont interdits les contenus illicites, frauduleux, trompeurs, usurpant une identité, portant atteinte aux droits d'autrui ou contenant des programmes malveillants, ainsi que les usages détournant le service ou compromettant sa sécurité.

Le titulaire conserve ses droits sur ses contenus. Il autorise Vaynexo à les héberger, les reproduire techniquement et les afficher dans la mesure nécessaire au service demandé. Cette autorisation ne permet pas leur utilisation dans une publicité Vaynexo sans accord distinct.

Les logiciels, textes et éléments graphiques propres à Vaynexo restent protégés. Leur utilisation est autorisée dans le cadre normal du service, sans transfert de propriété intellectuelle.

8. Rendez-vous et prestations des titulaires

Le titulaire définit ses prestations, tarifs, disponibilités, lieux et conditions. Il fournit son identité professionnelle, ses informations contractuelles, sa politique de confidentialité et les règles légales d'annulation ou de rétractation applicables à ses prestations.

Le contrat de prestation est conclu avec le titulaire identifié sur la fiche. Vaynexo fournit l'outil technique et n'exécute pas la prestation réservée. Vaynexo reste responsable de ses propres obligations et de ses propres fautes.

Pour une réservation gratuite, le visiteur doit accomplir la confirmation demandée par e-mail. Pour une réservation payante via Stripe, la confirmation dépend du paiement vérifié et du résultat affiché par le parcours. Le choix d'un créneau ou l'ouverture d'une page de paiement ne constitue pas, à lui seul, une confirmation définitive.

La connexion à Google Agenda est facultative et dépend des autorisations et agendas sélectionnés par le titulaire. L'invitation reçue dans un agenda et la confirmation de réservation Vaynexo sont distinctes.

Les demandes de modification, d'annulation et de remboursement de la prestation sont adressées au titulaire. Une annulation technique du rendez-vous ne déclenche pas automatiquement un remboursement Stripe. Les restrictions configurées dans l'outil ne peuvent pas supprimer les droits légaux du client.

9. Paiements à des tiers et adresses de cryptoactifs

Un bouton de paiement externe ouvre la page du prestataire choisi par le titulaire. Celui-ci encaisse et suit le paiement dans son propre compte. Vaynexo ne confirme pas automatiquement un paiement effectué par ce simple lien.

Lorsque le paiement intégré Stripe Connect est disponible, la transaction est traitée sur le compte Stripe du professionnel concerné. Celui-ci reste le vendeur de sa prestation et traite les remboursements et contestations qui la concernent, avec l'assistance technique de Vaynexo lorsqu'elle est nécessaire. Les frais applicables sont ceux annoncés par les prestataires et dans les accords concernés.

Le titulaire peut aussi afficher une adresse publique de réception de cryptoactifs, le réseau à utiliser et un éventuel mémo ou tag. Vaynexo affiche ces coordonnées : il ne conserve pas les cryptoactifs, ne connecte pas un portefeuille, ne signe ni n'exécute de transfert et ne vérifie pas son encaissement. Les contrôles de format d'une adresse ne prouvent pas qu'elle appartient au titulaire.

Le montant, le réseau, le mémo éventuel et les conditions de paiement ou de remboursement sont à vérifier avec le destinataire. Le QR contient uniquement l'adresse de réception. Le mémo ou tag, lorsqu'il est nécessaire, doit être copié séparément. Un transfert ne confirme pas automatiquement un rendez-vous. La publication d'une adresse peut permettre de la rapprocher de transactions publiques sur une blockchain.

10. Vaynexo Arcade

Arcade permet de jouer sans créer de compte. Le record local et les préférences peuvent être conservés dans le navigateur selon les choix proposés. Leur effacement ou un changement d'appareil peut faire perdre ces informations locales.

Lorsque le classement est disponible, la publication est facultative. Le pseudonyme et le score sont visibles dans le classement de la fiche ou du commerce concerné, qui peut être partagé par plusieurs supports. Un meilleur score par navigateur est retenu selon la version des règles du jeu. Les dix premiers sont affichés ; à égalité, l'ordre prévu par le jeu s'applique. Les parties d'essai ne sont pas publiées.

Les pseudonymes illicites ou portant atteinte à autrui et les scores obtenus par manipulation peuvent être retirés du classement. Le titulaire peut en masquer l'affichage ; une demande d'effacement des données est adressée à Vaynexo. Un masquage n'équivaut pas à une suppression.

La présence d'un classement ne constitue pas l'annonce d'un concours, d'un gain ou d'une récompense.

11. Rétractation, retours et conformité

Les consommateurs disposent des droits détaillés dans la Politique de retour et remboursement, accessible à https://vaynexo.com/politique-de-remboursement/. Cette politique distingue le régime européen et les dispositions thaïlandaises applicables : les exceptions européennes ne sont pas automatiquement opposables à un consommateur protégé par un autre régime.

Dans le régime européen de rétractation, un support standard ne perd pas son caractère rétractable du seul fait d'un QR unique, d'un numéro de série ou de son activation. L'exception des biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ne s'applique que lorsque ses conditions sont réunies et que le client en a été informé avant la commande.

Selon le régime belge, les biens neufs vendus aux consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité pendant deux ans à compter de la délivrance. Lorsque le consommateur choisit la réparation dans ce régime, le délai de garantie est prolongé une fois d'un an. Les protections impératives plus favorables applicables au client, notamment une durée différente dans son pays, restent préservées. Les éléments numériques nécessaires au fonctionnement promis du bien sont pris en compte dans cette garantie. Une fourniture numérique continue convenue pour une durée supérieure bénéficie des règles de conformité applicables pendant cette durée.

Les services numériques autonomes fournis en continu doivent rester conformes pendant leur période de fourniture. Vaynexo fournit les mises à jour nécessaires, notamment de sécurité,

selon les obligations applicables. Selon la situation, les recours comprennent la mise en conformité, le remplacement ou la réparation, la réduction du prix et la résolution du contrat.

Les droits légaux existent aussi pour les supports personnalisés. Les achats professionnels restent soumis aux obligations contractuelles, à la délivrance conforme et aux garanties légales qui leur sont applicables ; ils ne bénéficient pas automatiquement du régime de rétractation des consommateurs.

12. Assistance et responsabilité

L'assistance est accessible à hello@vaynexo.com. Le titulaire indique le support ou le service concerné et les éléments utiles à la résolution, sans communiquer son mot de passe ou une clé privée.

Vaynexo peut effectuer les opérations de maintenance nécessaires. Il informe les utilisateurs des interruptions prévisibles significatives et prend les mesures adaptées pour rétablir le service. Une interruption ne supprime pas les recours du client lorsqu'elle constitue une inexécution ou un défaut de conformité.

Chaque partie répond des manquements qui lui sont imputables selon le droit applicable. Les limites techniques d'un appareil, une configuration incorrecte ou un service tiers peuvent influencer le fonctionnement ; ces circonstances n'exonèrent pas Vaynexo de ses propres obligations.

Aucune exclusion ne couvre une faute intentionnelle, une faute lourde lorsque son exclusion est interdite, un dommage corporel imputable à Vaynexo ou la privation d'une obligation essentielle. Aucune clause ne limite les garanties et recours impératifs du consommateur.

13. Signalement et modération

Un contenu potentiellement illicite peut être signalé à hello@vaynexo.com, sans compte, en indiquant son adresse exacte, les raisons du signalement, les éléments utiles, le nom et l'e-mail du déclarant et une déclaration de bonne foi sur l'exactitude et l'exhaustivité des informations. Les exceptions légales permettant de ne pas fournir l'identité sont respectées.

Vaynexo accuse réception, examine le signalement avec diligence et informe le déclarant de la suite donnée lorsque ses coordonnées sont disponibles. Il peut demander des précisions, contacter le titulaire, limiter un contenu ou le retirer selon la gravité, les éléments disponibles et les obligations légales.

Les décisions de modération reposent sur un examen humain ; des contrôles techniques peuvent bloquer des formats invalides, des envois abusifs ou des scores incohérents. Une restriction est motivée auprès de la personne concernée dans les conditions légales, avec indication de la mesure, de ses motifs et de la possibilité de la contester à hello@vaynexo.com. Les voies de recours légales restent ouvertes.

14. Suspension, fermeture et cessation du service

Une suspension peut intervenir pour un manquement grave aux conditions, une activité illicite, une atteinte à la sécurité ou une obligation légale. Sauf urgence ou interdiction légale, le titulaire est informé du problème et dispose d'une possibilité adaptée de le corriger. La mesure est proportionnée et limitée à ce qui est nécessaire.

Pour les titulaires professionnels relevant du règlement européen 2019/1150 sur l'intermédiation en ligne, Vaynexo communique les motifs d'une restriction ou suspension sur un support durable avant sa prise d'effet ou au moment où elle intervient. Une décision de mettre fin à l'ensemble du service d'intermédiation est motivée et notifiée au moins trente jours avant sa prise d'effet, sans réduire le préavis de six mois prévu ci-dessous lorsqu'il s'applique. Les seules dérogations à ce délai sont celles autorisées par le règlement,

notamment une obligation légale imposant une cessation immédiate, une raison impérative prévue par le droit national applicable ou des infractions répétées aux conditions démontrées. Les possibilités de fournir des explications et de contester à hello@vaynexo.com sont indiquées ; les restrictions légales à la communication de certains éléments sont respectées.

Le titulaire peut demander la fermeture de son compte ou d'une fiche. La fermeture entraîne la fin de l'accès aux données et fonctions concernées après traitement de la demande ; les obligations de conservation et les droits de restitution applicables sont respectés. Elle ne remplace pas une demande de remboursement ou une rétractation, et Vaynexo informe le titulaire des effets sur les services payés.

Vaynexo peut mettre fin au service Basic à durée indéterminée en cas de cessation réelle de l'activité ou du service concerné. Il en informe individuellement les titulaires au moins six mois à l'avance, sauf obligation légale de cessation ou cas de force majeure empêchant effectivement de maintenir le service pendant ce délai. Cette faculté ne permet pas de détourner une cessation pour imposer un abonnement payant à la place de Basic.

Vaynexo organise la récupération des informations concernées dans les conditions légalement requises et règle les sommes dues pour les prestations payées non fournies. Les garanties de conformité et les recours pour inexécution restent applicables. L'expiration de Premium n'est pas une cessation de Basic.

15. Évolution des offres et des conditions

Vaynexo peut mettre à jour ses conditions, notamment pour remplacer, compléter ou supprimer des clauses antérieures. La nouvelle version indique sa date de mise à jour et sa date d'application. Elle s'applique aux nouvelles commandes et, pour les contrats en cours, selon les modalités ci-dessous. Les versions successives sont conservées pour établir les conditions applicables à chaque période.

Pour un service en cours, des adaptations peuvent être nécessaires pour respecter une règle nouvelle, corriger une faille, maintenir la compatibilité avec les appareils et navigateurs ou répondre à une modification technique d'un prestataire indispensable. Vaynexo peut aussi faire évoluer les interfaces et ajouter des fonctionnalités, en maintenant la conformité du service convenu.

Lorsqu'une modification d'un service numérique va au-delà du maintien de sa conformité, elle intervient pour un motif valable prévu ci-dessus, sans coût supplémentaire au titre de cette modification et après information claire. Si elle affecte négativement l'accès ou l'usage de manière plus que mineure, le consommateur en est informé raisonnablement à l'avance sur un support durable, avec sa date, ses conséquences et ses recours. Il peut résoudre le contrat sans frais dans les trente jours suivant cette information ou la modification effective, la date la plus tardive étant retenue, sauf maintien proposé d'une version conforme sans cette modification et sans coût supplémentaire dans les conditions légales.

Les changements de prix concernent les nouvelles souscriptions ou une prochaine période expressément acceptée. Pour un abonnement à renouvellement automatique, Vaynexo peut proposer un nouveau tarif ; celui-ci ne s'applique qu'après l'accord exprès du titulaire. À défaut d'accord, aucune hausse n'est appliquée au contrat qui se poursuit. Vaynexo peut décider de ne pas reconduire une formule Premium en informant individuellement le titulaire au moins trente jours avant l'échéance ; les fonctions payées restent accessibles jusqu'à cette échéance et Basic demeure disponible dans ses conditions propres.

Les modifications importantes des conditions d'utilisation sont notifiées individuellement avant leur entrée en vigueur, avec leurs conséquences et les possibilités de refus ou de résiliation applicables. Lorsqu'un accord exprès est légalement nécessaire, il est recueilli avant application. La simple poursuite de la navigation ne permet pas de contourner cette exigence.

Les changements valablement entrés en vigueur remplacent les dispositions antérieures pour l'avenir ; ils ne réduisent pas rétroactivement une prestation déjà payée et ne suppriment pas une protection légale impérative.

Pour les titulaires professionnels relevant du règlement européen 2019/1150, les changements envisagés des conditions sont notifiés sur un support durable au moins quinze jours avant leur prise d'effet ; un délai plus long est accordé si les adaptations techniques ou commerciales nécessaires le justifient. Le professionnel peut résilier avant l'expiration du préavis, avec effet dans les quinze jours de la réception de la notification, sauf délai plus court applicable. Une réduction ou suppression du préavis n'est possible que dans les cas prévus par le règlement, notamment une obligation légale ne permettant pas ce délai ou la nécessité exceptionnelle de répondre à un danger imprévu et imminent pour la sécurité. Toute renonciation au préavis doit respecter les conditions légales ; elle n'est pas déduite systématiquement de la poursuite de l'usage.

Une nouvelle politique de confidentialité ne vaut pas consentement à une nouvelle utilisation des données. Lorsque le consentement est requis, il est demandé séparément avant le nouveau traitement.

16. Accès aux données et présentation des professionnels

Le titulaire accède depuis les fonctions de son espace aux informations de sa fiche, aux réglages qu'il a saisis et aux demandes, rendez-vous et états de paiement mis à disposition par les fonctions activées. Les accès Stripe et Google dépendent aussi de ses comptes auprès de ces prestataires. Il n'accède pas aux données privées des autres titulaires. Les informations publiées sur une fiche et les classements Arcade restent accessibles aux visiteurs selon leur fonctionnement décrit ci-dessus.

Vaynexo accède aux données personnelles et non personnelles générées par l'utilisation du service dans la mesure nécessaire à son exploitation, à l'assistance, à la sécurité, aux obligations légales et au diagnostic technique des dysfonctionnements. Les catégories comprennent les données de fiche, les demandes et rendez-vous, leurs statuts, les références de paiement et les traces techniques de fonctionnement. Les destinataires techniques et leurs missions sont détaillés dans la confidentialité et l'accord de traitement. Aucun droit général de revente des données clients du professionnel n'est accordé par ces conditions.

Le titulaire peut demander à hello@vaynexo.com la restitution des données qu'il a fournies ou qui concernent son utilisation, dans les limites légales, des droits des tiers et des secrets protégés. Après fermeture, l'espace n'est plus accessible ; la restitution se fait sur demande selon les durées de conservation annoncées et les obligations applicables. Cette faculté ne promet pas un export automatique de chaque donnée. Les données encore nécessaires aux obligations légales sont conservées avec accès limité. L'accord de traitement précise le choix entre restitution et suppression des données confiées.

Les fiches sont accessibles par leurs liens, QR et NFC ; le service décrit ici ne comporte pas de classement comparatif des professionnels dans un moteur de recherche multi-vendeurs. Le classement Arcade ordonne des scores de jeu, pas les offres de professionnels. Basic et Premium se distinguent par les fonctions annoncées ; Premium ne constitue pas un paiement pour améliorer un rang de vendeur. Vaynexo ne réserve pas aux prestations qu'il vendrait lui-même une priorité dans un classement de vendeurs inexistant. Un changement de ces modalités sera décrit avant sa mise en œuvre. Le titulaire reste libre de proposer ses prestations par d'autres canaux.

17. Réclamations et droit applicable

Les réclamations sont adressées à hello@vaynexo.com ou à l'adresse professionnelle indiquée à l'article 1, avec les éléments permettant d'identifier la situation.

Après une réclamation préalable restée sans solution, un consommateur peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur : https://mediationconsommateur.be/, contact@mediationconsommateur.be, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles. Cette possibilité ne limite pas l'accès aux tribunaux. Un consommateur situé en Thaïlande peut également se renseigner ou déposer une réclamation auprès de l'Office of the Consumer Protection Board (OCPB) : https://www.ocpb.go.th/. Les mécanismes compétents dans les autres pays restent ouverts.

Le droit belge s'applique. Lorsqu'un consommateur bénéficie de dispositions impératives de son pays de résidence habituelle en vertu des règles applicables, elles sont préservées. Les juridictions compétentes sont déterminées selon les règles légales ; aucune compétence exclusive ne leur est opposée en contradiction avec ces règles.

Garanties — dispositions françaises applicables aux consommateurs

Les encadrés suivants exposent les garanties prévues par le droit français lorsqu'elles vous sont applicables. Ils ne réduisent pas les droits résultant du droit belge applicable au contrat ni les autres protections impératives dont vous bénéficiez. La durée et les règles de fourniture de Basic et de Premium restent celles indiquées dans votre offre et dans les présentes conditions.

Pour demander leur mise en œuvre, contactez Ludovic Peene — Vaynexo, Rue de Gravière 15/003, 5000 Namur, Belgique ; hello@vaynexo.com ; +32 475 34 65 75.

A — Biens, y compris les supports comportant des éléments numériques

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

>

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

>

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

>

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

>

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

>

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

>

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

>

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

>

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

>

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

>

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

>

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

>

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

>

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

>

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

>

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

>

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

B1 — Premium autonome fourni en continu pour une période de douze mois

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de douze mois à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur

n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

>

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant douze mois.

>

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

>

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

>

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

>

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

>

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

>

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

>

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

>

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

>

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

>

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

>

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

>

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

>

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

B2 — Premium autonome poursuivi pour une durée indéterminée

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la période contractuelle de fourniture du contenu numérique ou du service numérique à durée indéterminée, à compter du début de cette période et jusqu'à la fin effective du contrat. Durant cette période, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

>

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute cette période contractuelle de fourniture à durée indéterminée.

>

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

>

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

>

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

>

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

>

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

>

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

>

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

>

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

>

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

>

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

>

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

>

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

>

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.