

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## 1.1 Champ d'application

1.1.1 Les présentes conditions générales de vente sont applicables à l'ensemble des services commandés par le client (ci-après le « Client ») au service de WOSH. WOSH est la propriété d'Eleven TM SPRL dont le siège social se trouve Rue du Roitelet 22, 1170 Bruxelles. Avec comme numéro d'entreprise / TVA : BE 0719.790.082

Ces services sont des services d'intermédiaire dans le secteur de la blanchisserie et du nettoyage à sec (ci-après communément désignés « services »), décrits plus amplement sur le site internet de WOSH, ([www.WOSH.be](http://www.WOSH.be))

## 1.2 Prix

Le prix de la prestation du Service est celui en vigueur sur le site internet de WOSH ([www.WOSH.be](http://www.WOSH.be)) au moment de la validation de la commande par le Client.

## 1.3 Délai

1.3.1 Le délai de prestation du Service communiqué au Client est indicatif et peut être modifié par WOSH pour des motifs organisationnels. Il est néanmoins respecté dans la mesure du possible.

1.3.2 Les retards ne peuvent, en aucun cas, justifier l'annulation de la commande ni une demande de dommages et intérêts.

## 1.4 Paiement

1.4.1 Le règlement des commandes s'effectue avec Visa, MasterCard et American Express.

1.4.2 Le Client garantit à WOSH qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

1.4.3 Lors de la confirmation de la commande, le montant est retenu, mais n'est pas débité de la carte de crédit. Le débit de la carte de crédit est effectué au moment où les articles de la Commande sont triés et vérifiés par la Blanchisserie partenaire en charge de la commande.

Si le montant final est supérieur au montant retenu lors de la commande (i.e. Omission d'un article), le montant retenu total sera entièrement libéré quand nous débiterons la carte de crédit. Dans le cas où le montant final est inférieur, le montant débité sera inférieur au montant retenu. Le paiement se fait sur base des informations bancaires fournies lors de la commande.

1.4.4 Les procédures de transaction de notre site s'opèrent avec le fournisseur de services de paiement hautement sécurisé : la société STRIPE - <https://stripe.com/be>. En tant qu'expert en sécurité des paiements, STRIPE garantit que les données sensibles sont transmises et stockées selon les standards de sécurité et de qualité les plus élevés.

1.4.5 Dans toutes les zones sécurisées dans lesquelles l'adresse URL de WOSH.be commence par <https://> (où le "s" signifie sécuriser), les informations sont cryptées et donc protégées avant leur transfert via internet.

1.4.6 En cas de retard ou de défaut de paiement d'une facture à son échéance, il sera dû par le Client, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard de 1% par mois, tout mois commencé étant dû en entier.

1.4.7 Toute facture non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à l'obligation pour l'utilisateur de payer, à titre de clause pénale, un montant de 15 % de la facture avec un minimum de € 50.

1.4.8 Toute contestation relative à une facture devra, à peine de nullité, nous parvenir par lettre recommandée dans les quinze jours de son envoi avec une description précise et concordante des éléments justifiant cette contestation.

## 1.5 Droit de renonciation

1.5.1 Si la convention de prestation de Service est signée à distance ou en dehors des locaux de WOSH, le Client qui souhaite uniquement utiliser le service à des fins privées, a le droit de renoncer à son achat, sans frais et sans devoir motiver son refus, dans les 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

1.5.2 Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier WOSH de sa décision de rétractation de la convention de prestation de service au moyen d'un formulaire de rétractation disponible à l'URL suivante : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf> . Ce formulaire devra être envoyé par courrier électronique ou par courrier recommandé.

1.5.3 Le délai de rétractation est respecté si le Client transmet sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.5.4 En cas de rétractation par le Client, WOSH lui rembourse tous les paiements déjà reçus, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par WOSH) sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard, 14 jours à compter du jour où WOSH est informé de la décision de rétractation du Client. WOSH procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale sauf si le Client convient expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

1.5.5 Si le Client demande de commencer la prestation de Service pendant le délai de rétractation, celui-ci doit payer à WOSH un montant proportionnel à ce qui a été fourni au Client jusqu'au moment où celui-ci a informé WOSH de sa rétractation.

## 1.6 Exécution des prestations de Service

1.6.1 WOSH garantit que ses prestations de Service seront réalisées selon les règles de l'art, en conformité avec les lois en vigueur lors de la signature du bon de commande/convention de prestation.

1.6.2 WOSH ne peut garantir le professionnalisme de l'ensemble de ses Partenaires, mais un travail de vérification est fait le plus régulièrement possible.

1.6.3 Dans le cadre des prestations de Service impliquant un dépôt, WOSH est tenue à son obligation de restitution du dépôt sous réserve des cas prévus aux articles 1.7.1. et 1.7.2.

## 1.7 Exonérations et limitations de responsabilité

1.7.1 WOSH ne pourra être tenue responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, la grève et le vol.

1.7.2 WOSH ne pourra être tenue responsable du fait des tiers prestataires de service lorsque le Service que WOSH preste se limite à un rôle d'intermédiaire entre le Client et le prestataire de service tiers, même si la prestation de service du tiers est facturée par WOSH.

Néanmoins, WOSH s'engage à mettre en relation le Client victime du dole avec le prestataire de service en charge.

1.7.3 WOSH ne pourra en aucun cas être tenue à réparer d'autres dommages que ceux qui sont la suite immédiate et directe de sa faute, à l'exclusion expresse, ce que le Client accepte, de tous dommages indirects, dont notamment la perte de clientèle, de chiffre d'affaires, de données ou de bénéfice.

1.7.4 En cas de perte, les blanchisseries partenaires peuvent être tenues responsables qu'après l'enlèvement des commandes et avant la livraison.

1.7.4 En cas de prestation de Service impliquant un dépôt, la responsabilité de WOSH est expressément limitée à concurrence de la moitié du prix d'achat du bien faisant l'objet du dépôt, sans toutefois que ce montant excède 10 fois la somme facturée pour la prestation du Service.

1.7.5 La responsabilité de WOSH ne pourra être engagée que si le Client adresse sa plainte par courrier recommandé à WOSH dans les 5 jours ouvrables à dater de la prestation du Service. Le Client sera à charge de fournir les preuves de la perte.

1.7.6 La responsabilité de WOSH est limitée au montant de la commande du produit ou du service offert, à l'exclusion des dommages corporels résultant d'un acte ou d'une omission de sa part.

1.7.7 WOSH se réserve le droit de ne pas traiter une pièce endommagée qu'il serait délicat ou impossible à nettoyer. Dans ce cas, la prestation de Service ne sera pas facturée.

1.7.8 WOSH ne peut être tenu responsable en cas de perte ou casse d'objet présent avec ou dans les articles traités.

## 1.8 Droit applicable et tribunaux compétents

1.9.1 Le droit belge est applicable. RPM

1.9.2 Les cours et tribunaux francophones de Bruxelles sont compétents.

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE

## 1.1 Mentions légales

Le site internet concerné par les présentes conditions d'utilisation appartient à Eleven TM SPRL société propriétaire du service WOSH (ci-après le « WOSH » ou « La Société »), dont le numéro d'entreprise est le 0719.790.082 et dont le siège social est situé Rue du Roitelet 22, 1170 Bruxelles.

La personne responsable de la publication est MAHAUT Tom, créateur de Eleven TM. Joignable par courrier recommandé adressé au siège social de Eleven TM.

Le site web est hébergé par OVH (SAS), dont le siège est situé 2 Rue Kellermann, 59100 Roubaix, France  
Numéro de téléphone : +33 9 72 10 10 07

## 1.2 Acceptation des présentes conditions générales d'utilisation

En accédant à ce site internet, en le visitant ou en l'utilisant, que ce soit à titre personnel et/ou au nom de l'entité juridique pour laquelle vous agissez en qualité de mandataire, d'intermédiaire ou d'employé, vous marquez expressément et sans réserve votre accord sur les conditions générales mentionnées ci-dessous. Eleven TM peut faire évoluer librement et à tout moment les présentes conditions générales afin de les adapter aux évolutions des services et/ou de leur utilisation. Par conséquent, nous vous invitons à les consulter lors de chaque visite afin de prendre connaissance de leur dernière version. Cette dernière version est disponible en permanence sur le site [www.wosh.be](http://www.wosh.be).

L'utilisation de certains services proposés par WOSH implique de votre part une acceptation totale et inconditionnelle de l'ensemble des présentes conditions générales. L'accès à certains services peut également être subordonné à l'acceptation pleine et entière de conditions spécifiques d'utilisation, qui viennent s'ajouter aux présentes conditions générales.

## 1.3 Description des services fournis

Le site internet « WOSH » de Eleven TM SPRL a pour objet de fournir un service de mise en relation entre clients et des blanchisseries partenaires ainsi que d'informer autour de cette activité.

Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, qu'elles soient de son fait ou du fait des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations. Toutes les informations figurant sur le site [www.wosh.be](http://www.wosh.be) sont données à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer.

## 1.4 Limitations contractuelles sur les données techniques

WOSH ne pourra être tenue responsable des dommages matériels liés à l'utilisation du site internet. De plus, l'utilisateur du site s'engage à accéder au site en utilisant un matériel récent, ne contenant pas de virus et avec un navigateur de dernière génération mis à jour

## 1.5 Droits intellectuels

L'ensemble des éléments et informations accessibles sur ce site Internet ainsi que leur compilation et agencement (textes, photographies, images, icônes, vidéos, logiciels, base de données, données, etc.) sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de la Société sous réserve des droits éventuels de tiers.

Les noms et logos de WOSH qui apparaissent sur le site Internet sont des marques et/ou noms commerciaux protégés. La marque « WOSH » ou toute marque ou signe identique ou similaire ne peuvent être utilisées par des tiers.

Sauf autorisation explicite en la matière, l'utilisateur ne peut, en aucun cas, copier, reproduire, traduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, distribuer, diffuser, concéder sous licence, transférer, vendre, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou une partie de ce site Internet sans l'autorisation écrite préalable de la Société. Toute infraction peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

## 1.6 Limitations de responsabilité

La Société ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects causés au matériel de l'utilisateur, lors de l'accès au site [www.wosh.be](http://www.wosh.be), et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux spécifications indiquées au point 3, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité. La Société ne pourra également être tenue responsable des dommages indirects (tels que par exemple une perte de marché ou perte d'une chance) consécutifs à l'utilisation du site [www.wosh.be](http://www.wosh.be). Dans les espaces interactifs à la disposition des utilisateurs, La Société se réserve le droit de supprimer, sans mise en demeure préalable, tout contenu déposé dans cet espace qui contreviendrait à la législation belge applicable en la matière, et en particulier aux dispositions relatives à la protection des données. Le cas échéant, la Société se réserve également la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie...) et de supprimer ces messages du site.

## 1.7 Utilisation de cookies

La société n'utilise que des cookies présentant un faible risque pour l'internaute concerné, ce qui, selon la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 (LCE), ne requiert aucun consentement de l'internaute.

Toutefois, comme le requiert l'article 129, 1° de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005, la Société entend informer les visiteurs de son site Internet de l'utilisation de cookies. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont enregistrés sur le disque dur de l'ordinateur des visiteurs du site. Ils contiennent des informations comme par exemple la préférence linguistique de l'internaute, de manière à ce qu'il ne doive pas à nouveau introduire ces informations lors d'une prochaine visite sur ce même site Internet. Certains cookies permettent un affichage graphique optimal, d'autres permettent qu'une application Internet fonctionne correctement. Si vous ne voulez pas qu'un site Internet installe des cookies sur votre ordinateur, vous pouvez paramétrer votre navigateur à cet effet.

Lorsque vous désactivez des cookies, tenez toutefois compte du fait que certains éléments graphiques ne s'afficheront peut-être pas correctement ou que vous ne pourrez pas utiliser certaines applications.

## 1.6 Liens vers d'autres sites

Le présent site Internet peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites ainsi que des renvois à d'autres sources d'information, mis à votre disposition à titre indicatif uniquement. La Société ne contrôle pas ces sites et les informations qui y figurent et ne peut donc offrir aucune garantie quant à la qualité et/ou au caractère exhaustif de ces informations. La Société décline toute responsabilité pour tout contenu inadapté, illégitime ou illégal présent sur les hyperliens ainsi que pour les dommages pouvant résulter de leur consultation.

La Société ne peut pas garantir que ces sites Internet appliquent une politique de respect de la vie privée conforme au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la

libre circulation de ces données. Les utilisateurs sont donc invités à s'en assurer par eux-mêmes en consultant les clauses de protection de la vie privée qui doivent figurer sur chaque site Internet. Si vous souhaitez créer à partir de votre site un lien hypertexte vers le site de WOSH, nous vous invitons à prendre d'abord contact avec le webmaster qui vous informera dans les plus brefs délais de l'admissibilité de votre demande.

## 1.7 Contact

Vous pouvez adresser vos remarques, suggestions ou toute autre question en envoyant un email à l'adresse suivante :

wosh.brussels@gmail.com

Ou par courrier à l'adresse suivante :

Eleven TM SPRL

Rue du Roitelet 22

1170 Bruxelles

## 1.8 Règlement des litiges

Les présentes conditions d'utilisation sont régies par le droit belge. Tout litige découlant de, ou lié à l'utilisation de ce service, fera l'objet d'une médiation. En cas d'échec, le litige sera soumis à la compétence des tribunaux de Bruxelles (Belgique). La Société se réserve le droit de se diriger vers un autre tribunal compétent, s'il le juge opportun.

# POLITIQUE DE GESTION DES DONNÉES

WOSH s'engage à préserver la vie privée de ses membres et de ses visiteurs en traitant les données à caractère personnel collectées dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et du Règlement du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016 (ci-après « le Règlement »).

Quand vous répondez à un questionnaire ou que vous vous inscrivez sur WOSH, nous pouvons vous demander diverses informations vous concernant, telles que nom, prénom, adresse e-mail, adresse physique, etc.

Dans la mesure où ces données se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable, il s'agit de « données à caractère personnel » au sens du Règlement et leur traitement est soumis au respect d'un certain nombre de règles, qui seront abordées ci-dessous.

## 1.1 Traitement de vos données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui seront collectées par WOSH seront traitées conformément à la présente politique de gestion des données.

En utilisant les services proposés par WOSH et/ou en vous inscrivant sur son site web, vous marquez votre accord avec la présente politique de gestion des données pour le traitement de vos données à caractère personnel.

## 1.2 Données récoltées

WOSH pourra récolter directement auprès de vous ou indirectement par le biais de partenaires, sources publiques, médias, etc., les données suivantes :

- Des données d'identification personnelle telles que nom, prénom, adresse e-mail, adresse physique, numéro de téléphone, date de naissance, âge, sexe, etc. ;
- Des données professionnelles telles que nom d'entreprise, siège social, numéro de TVA, numéro de téléphone professionnel, adresse e-mail professionnelle, fonction, statut, nom du représentant, etc. ;

- Des données d'identification financière telles que numéro de compte bancaire, nom du titulaire du compte, etc.
- Des données relatives à vos centres d'intérêt, préférences et habitudes de consommation ;
- Des données relatives à votre compte et votre activité sur WOSH, telles que nom d'utilisateur, mot de passe, image d'utilisateur, questionnaire de sécurité et réponse à celui-ci, historique de connexion, pages visitées, recherches effectuées, etc. ;
- Des données relatives à votre expérience avec WOSH, telles que avis, réclamations, suggestions, remarques, témoignages, etc.

### 1.3 Finalités du traitement de vos données

Les informations récoltées seront traitées afin de permettre à WOSH de :

- Conclure et exécuter les contrats avec ses utilisateurs (conclusion d'abonnements, commande de produits et/ou de services, facturation, etc.) ;
- Traiter les commandes de ses utilisateurs ;
- Offrir un service après-vente et d'aide à ses utilisateurs ;
- Améliorer l'ergonomie et la sécurisation de la plateforme web
- Améliorer l'expérience WOSH (optimisation de nos produits et services, extension de nos offres, etc.) ;
- Améliorer la stratégie commerciale et le marketing développés par WOSH ;
- Offrir des services personnalisés à ses utilisateurs (personnalisation des produits commandés, envoi de publicités et newsletters ciblées (toute mesure de profilage fera l'objet d'une information complémentaire de la part de WOSH).

### 1.4 Partage des données

WOSH pourra partager les données récoltées avec des sociétés liées, partenaires, fournisseurs et sociétés tierces pour la conclusion et l'exécution de ses contrats et l'accès ou le traitement de produits et services proposés.

Lorsque la loi l'impose, le partage de vos données sera soumis à votre autorisation préalable.

### 1.5 Sécurisation des données

WOSH prend les mesures de sécurité standard habituelles (telles que protocole HTTPS pour son site web, hachage des mots de passe qui empêche la récupération de ceux-ci en clair, infrastructure et serveurs sécurisés selon les dernières normes en la matière,...) afin que puisse être raisonnablement évité la perte, la divulgation, l'utilisation abusive, l'accès non autorisé ou l'altération de vos données à caractère personnel.

### 1.6 Conservation des données

WOSH ne conserve les données à caractère personnel que pendant le temps raisonnablement nécessaire aux finalités poursuivies et en accord avec les exigences légales et réglementaires.

### 1.7 Droits des utilisateurs

Vous pourrez à tout moment consulter, corriger, supprimer et limiter l'utilisation et la transférabilité de vos données personnelles récoltées par WOSH, moyennant une demande écrite datée et signée envoyée à l'adresse suivante : Eleven TM SPRL Rue du Roitelet 22, 1170 Bruxelles, après avoir justifié de votre identité (en joignant une copie de sa carte d'identité).

Lorsque le traitement des données repose sur votre consentement, vous aurez le droit de retirer votre consentement à tout moment.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct et à la transmission de vos données à des tiers lorsque celles-ci ne sont pas indispensables pour l'exécution des services proposés par WOSH.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire de WOSH et demander l'effacement de toutes vos données personnelles, à moins que la conservation de celles-ci soient imposées par la loi pour des raisons

comptables, administratives ou autre. Si vous souhaitez vous désinscrire de notre site, veuillez-nous contacter par email.

Pour toute question et/ou réclamation, notamment quant au caractère clair et accessible de la présente politique de gestion des données, le client peut contacter WOSH par email ou par courrier à Eleven TM SPRL – Rue du Roitelet 22, 1170 Bruxelles.

Le client peut également introduire une réclamation concernant le traitement de ses données, auprès de la Commission belge pour la Protection de la Vie Privée à l'adresse suivante :

Commission pour la Protection de la Vie Privée, Rue de la Presse, 35 1000 Bruxelles

## 1.8 Droit applicable et juridiction compétente

La présente politique de gestion des données est régie par le droit belge.

Tout litige relatif à son interprétation ou son exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## 1.9 Dispositions diverses

WOSH se réserve le droit de modifier à tout moment les dispositions de la présente politique de gestion des données. Les modifications seront publiées avec un avertissement quant à leur entrée en vigueur sur

[www.wosh.be](http://www.wosh.be)

## CONTACT & MENTIONS LEGALES :

Eleven TM SPRL

Rue du roitelet, 22 1170 Bruxelles

TVA: BE 0719.790.082

&

Tom Mahaut

wosh.brussels@gmail.com

+32 498 87 83 12

Màj : 29/08/2019