

Bonjour ! Bienvenue chez Kadonation ! Grâce à notre site Web, nous voulons vous offrir un moyen facile d'acheter des chèques-cadeaux ou d'organiser un cadeau collectif. Kadonation a donc pour objectif de permettre à ses utilisateurs d'offrir le cadeau idéal.

Par le biais de ces conditions générales, nous souhaitons informer les utilisateurs de la manière dont nous fonctionnons chez Kadonation. L'objectif de ce document est de garantir la transparence et de répondre de manière proactive à toutes les questions que vous pourriez avoir concernant le paiement, les droits de rétractation, etc. Kadonation demande donc à ses utilisateurs de lire attentivement ces conditions et de les garder à l'esprit lors de chaque utilisation du site Web ou de la boutique en ligne.

## 1 Définitions

- 1.1 CGV** : conditions générales de vente relatives à la boutique en ligne ;  
**1.2 Participant** : toute personne physique ou morale qui contribue à un cadeau collectif en ligne.  
**1.3 Utilisateur** : il s'agit à la fois de l'Organisateur, du Participant et du Bénéficiaire ;  
**1.4 Kadonation** : La société anonyme (SA) « Kadonation », dont le siège social est situé à Gordunakaai 61, 9000 Gand, TVA BE-0666.820.362, RPM Gand, division Gand ;  
**1.5 Bénéficiaire** : à la fois (i) la personne qui achète directement un chèque-cadeau et (ii) le bénéficiaire d'un cadeau collectif en ligne ;  
**1.6 Organisateur** : personne qui crée un cadeau collectif en ligne et qui appelle ensuite d'autres personnes à contribuer afin de collecter des fonds ensemble.  
**1.7 Partenaire(s)** : une ou plusieurs entreprises où l'argent collecté lors d'un cadeau collectif en ligne ou le crédit d'un chèque-cadeau peut finalement être échangé contre un bien, un produit et/ou un service offert par le Partenaire.  
**1.8 Boutique en ligne** : terme collectif pour le site Web et la boutique en ligne qui se trouvent à l'adresse suivante <https://kadonation.com/>.

## 2 Offres de Kadonation

- 2.1** Kadonation se concentre sur deux activités :
- **Chèque-cadeau** : Kadonation vend des chèques-cadeaux que le Bénéficiaire peut ensuite (partiellement) échanger/activer (en introduisant le code figurant sur le chèque-cadeau dans la Boutique en ligne) via la Boutique en ligne contre un ou plusieurs chèques-cadeaux des Partenaires.
  - **Cadeau collectif en ligne** : via la Boutique en ligne, l'Organisateur et les Participants peuvent facilement et en toute sécurité organiser une collecte (par exemple, pour un anniversaire, une naissance, un départ à la retraite, etc.) avec des collègues, des amis et/ou des membres de la famille afin d'obtenir un chèque-cadeau de Kadonation ou un chèque-cadeau de l'un des Partenaires ;

## 3 Champ d'application des CGV

- 3.1** Toutes les relations commerciales entre Kadonation et l'Utilisateur sont soumises (par ordre hiérarchique décroissant) : (i) aux accords conclus spécifiquement entre Kadonation et l'Utilisateur (par exemple via la Boutique en ligne), (ii) aux présentes CGV et (iii) au droit belge.  
**3.2** Les CGV seront toujours disponibles sur la Boutique en ligne. En créant un compte, en achetant un chèque-cadeau ou en créant une plate-forme de cadeau collectif, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des CGV et les accepter.  
**3.3** Dès que l'Utilisateur achète un chèque-cadeau auprès d'un Partenaire ou dépense le chèque-cadeau (en tout ou en partie) auprès d'un Partenaire, les conditions générales et/ou autres documents de ce Partenaire s'appliquent (par exemple en ce qui concerne l'expédition, les frais d'expédition et les conditions de retour).

## 4 Promotions

- 4.1** Les offres promotionnelles de Kadonation, sous quelque forme que ce soit (telles que, mais sans s'y limiter, les réductions de prix, les bons de réduction, la livraison gratuite, etc.) doivent toujours être utilisées conformément aux directives indiquées dans la Boutique en ligne. En tout état de cause, elles ne peuvent concerner qu'un seul achat, ne sont pas cumulables et sont de nature personnelle.

## 5 Compte sur la boutique en ligne

- 5.1** Si l'Utilisateur choisit de créer un compte, les dispositions suivantes s'appliquent :
- Un compte est personnel et non transférable. Un login se compose d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe personnel. L'Utilisateur doit traiter son nom et son mot de passe avec soin et les garder secrets.
  - L'Utilisateur est responsable de l'utilisation ou de l'abus de son compte, que cette utilisation soit faite avec ou sans autorisation. Kadonation demande aux Utilisateurs de l'informer immédiatement de toute utilisation abusive des comptes. Kadonation ne peut être tenue responsable de l'utilisation ou de l'abus du compte de l'Utilisateur par une personne autre que le titulaire du compte lui-même. L'Utilisateur indemnisera et dégagea Kadonation de toute responsabilité en cas de réclamation d'un tiers à cet égard (à l'exception du cas où l'utilisation abusive serait le résultat d'une faute de Kadonation).

## 6 Exécution de l'accord

- 6.1** Le cas échéant, l'Utilisateur doit fournir à Kadonation toutes les données, spécifications, instructions et documents nécessaires à la personnalisation du chèque-cadeau (par exemple, en complétant un message personnel sur le chèque-cadeau, en choisissant une mise en page, etc.). L'Utilisateur tiendra compte des retards éventuels si cela n'a pas été fait à temps.  
**6.2** L'Utilisateur doit être majeur et avoir la capacité juridique. Kadonation se repose sur le fait que les données fournies par l'Utilisateur sont correctes et ne vérifiera pas leur exactitude et/ou leur exactitude. Si certaines données apparaissent étranges, inexacts ou incorrectes, Kadonation peut en informer l'Utilisateur en vue d'une éventuelle correction.  
**6.3** Afin de s'assurer que les achats effectués via la Boutique en ligne sont traités correctement et/ou que le paiement a bien été reçu, Kadonation enverra un e-mail de confirmation à l'Utilisateur. Kadonation demande donc aux Utilisateurs de vérifier régulièrement leurs e-mails, y compris la boîte de réception du « courrier indésirable », et de nous contacter s'ils ne reçoivent pas d'e-mail de confirmation.

## 7 Cadeau collectif en ligne

- 7.1** Sous la responsabilité d'un Organisateur - qui peut gérer jusqu'à cinq cadeaux collectifs à la fois - un cadeau collectif en ligne peut être mis en place sur Kadonation (référez-vous à l'Article 2.1).  
**7.2** Les fonds collectés peuvent être dépensés à différents moments et/ou avec différents Partenaires jusqu'à ce que le portefeuille du groupe soit épuisé. Le chèque-cadeau final remis au Bénéficiaire peut prendre différentes formes :  
  - Un chèque-cadeau de Kadonation ;
  - Un chèque-cadeau d'un Partenaire bien défini ;
  - Plusieurs chèques-cadeaux de différents Partenaires.**7.3** Si un chèque-cadeau de Kadonation a été acheté avec le cadeau collectif en ligne, il peut être dépensé :  
  - (i) En le convertissant - en tout ou en partie - en un chèque-cadeau d'un Partenaire ; ou
  - (ii) En paiement direct auprès du Partenaire (également possible en cas d'achat par l'intermédiaire de la boutique en ligne du Partenaire).**7.4** En versant une contribution, les Participants donnent à l'Organisateur une procuration irrévocable pour dépenser tout ou partie du portefeuille du groupe conformément à l'Article 7.2. En outre, les Utilisateurs reconnaissent expressément les points suivants :  
  - Il n'y a pas de droit de rétractation pour une contribution individuelle et les fonds déposés ne peuvent pas être remboursés à un Participant individuel ;
  - Les fonds dépensés par l'Organisateur ne peuvent pas être reversés par Kadonation dans le portefeuille du groupe ; et
  - La dépense du portefeuille de groupe relève de la seule responsabilité de l'Organisateur (et Kadonation ne peut donc pas en être tenue pour responsable).**7.5** L'Organisateur et les Utilisateurs reconnaissent expressément qu'aucune annulation ou droit de rétractation n'est possible sur le portefeuille du groupe. Par conséquent, aucune somme d'argent ne sera remboursée ni aux Utilisateurs ni à l'Organisateur.

## 8 Chèque-cadeau

- 8.1** Via la Boutique en ligne, l'Utilisateur peut commander auprès de Kadonation un chèque-cadeau numérique ou physique d'un montant de son choix. Si l'Utilisateur opte pour un chèque-cadeau physique, celui-ci sera livré à l'adresse choisie par l'Utilisateur moyennant le paiement de frais de livraison supplémentaires (les frais de livraison dus seront toujours indiqués sur la Boutique en ligne).  
**8.2** Les délais de livraison indiqués sont toujours indicatifs et approximatifs. En cas de retard, Kadonation le communiquera toujours de manière transparente. Sauf en cas d'intention volontaire et/ou de faute grave, le dépassement des délais prévus ne peut donner lieu à une annulation ou à une quelconque pénalité ou indemnité.  
**8.3** Chaque chèque-cadeau est doté d'un code unique. L'Utilisateur doit toujours conserver soigneusement le chèque-cadeau (y compris le code) afin d'éviter tout vol ou perte.  
**8.4** Le chèque-cadeau n'a pas de date d'expiration et peut être échangé ou activé par l'Utilisateur à tout moment. Veuillez noter qu'en cas d'achat d'un chèque-cadeau auprès d'un Partenaire, celui-ci peut éventuellement avoir une date d'expiration.  
**8.5** Le chèque-cadeau ne peut jamais être utilisé directement auprès d'un Partenaire. Le chèque-cadeau doit être activé via la Boutique en ligne, l'Utilisateur choisissant les Partenaires auprès desquels il souhaite utiliser le chèque-cadeau.  
**8.6** Lors de la conversion du chèque-cadeau chez un Partenaire, les conditions générales du Partenaire s'appliquent toujours (y compris les conditions d'expédition et de retour). Après la conversion, le Partenaire est responsable du bon déroulement de la transaction commerciale et assure donc le traitement correct de l'achat.  
**8.7** Si l'Utilisateur se retrouve avec un certain montant résiduel, celui-ci restera lié au compte de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut choisir (i) de dépenser le montant restant en achetant un nouveau/autre chèque-cadeau, ou (ii) de le donner à l'une des organisations caritatives parmi les Partenaires de Kadonation. En aucun cas Kadonation ne remboursera un montant résiduel (que ce soit par virement bancaire ou en espèces).  
**8.8** Le Bénéficiaire reconnaît qu'il n'est pas autorisé à utiliser les chèques-cadeaux de quelque manière que ce soit à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés (c'est-à-dire pour les dépenser chez un Partenaire). En conséquence, le Bénéficiaire s'engage expressément à ne pas revendre le bon cadeau à son tour.

## 9 Prix et paiement

- 9.1** Les prix indiqués incluent la TVA. Les éventuels frais de livraison sont toujours indiqués séparément.  
**9.2** Au cours du processus de paiement, le Participant a la possibilité d'indiquer qu'il doit être qualifié comme étant une entreprise.  
**9.3** En cas de commande d'un chèque-cadeau (référez-vous à l'Article 8), l'Utilisateur doit le payer intégralement à l'avance au moyen de l'une des options de paiement proposées sur la Boutique en ligne. Dès que le paiement a été effectivement reçu, Kadonation le confirme à l'Utilisateur par e-mail.  
**9.4** En cas de cadeaux collectifs en ligne (référez-vous à l'Article 7) l'Utilisateur peut apporter une contribution au choix par le biais de l'une des options de paiement proposées sur la Boutique en ligne.  
**9.5** Pour le traitement des paiements en ligne, Kadonation fait appel à des partenaires professionnels externes et spécialisés qui exploitent une plate-forme de paiement. Les données financières de l'Utilisateur saisies dans le cadre d'un paiement en ligne ne sont échangées qu'entre le partenaire externe et les institutions financières concernées. Kadonation n'a pas accès aux données financières confidentielles de l'Utilisateur.

## 10 Facturation électronique

**10.1** En passant une commande (par un Utilisateur professionnel), l'Utilisateur accepte expressément l'utilisation de la facturation électronique par Kadonation, sauf accord écrit contraire entre les parties.

## 11 Droit de rétractation

### 11.1 Généralités :

- L'Utilisateur-consommateur dispose d'un droit de rétractation en ce qui concerne les achats effectués par l'intermédiaire de la Boutique en ligne. Conformément au Livre VI Pratiques du marché et protection du consommateur dans le Code de droit économique, l'Utilisateur a le droit de révoquer la commande dans un délai de 14 jours civils sans donner de raisons. Le délai de rétractation de 14 jours civils commence à courir à compter (i) de la réception du chèque-cadeau par e-mail ou (ii) de la livraison.

- L'Utilisateur ne dispose pas d'un droit de rétractation et les présentes dispositions relatives au droit de rétractation ne s'appliquent pas lorsque : (i) l'Utilisateur n'est pas un consommateur et/ou (ii) la commande concerne des biens personnalisés (par exemple, un chèque-cadeau physique avec une impression spécifique) et/ou (iii) le chèque-cadeau a déjà été échangé ou activé.

### 11.2 Exercice du droit de rétractation :

**11.2.1** Pour exercer le droit de rétractation, l'Utilisateur doit notifier à Kadonation sa décision de révoquer la commande, via une déclaration sans équivoque par e-mail ([contact@kadonation.com](mailto:contact@kadonation.com)) ou au moyen du modèle de formulaire de rétractation ([Télécharger au bas de cette page](#)). Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que l'Utilisateur envoie sa notification concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**11.2.2** Pendant la période de réflexion, l'Utilisateur manipulera le chèque-cadeau avec précaution. Le droit de rétractation ne s'applique pas si le chèque-cadeau a été utilisé ou enregistré. L'Utilisateur est responsable de la dépréciation du chèque-cadeau résultant de son utilisation.

### 11.3 Conséquences de l'exercice du droit de rétractation :

**11.3.1** Si l'Utilisateur révoque sa commande à temps, Kadonation lui enverra un e-mail de confirmation. Kadonation remboursera alors la valeur du chèque-cadeau à l'Utilisateur dans les 14 jours civils suivant la rétractation.

**11.3.2** Kadonation remboursera l'Utilisateur en utilisant le même moyen de paiement que celui avec lequel l'Utilisateur a effectué la transaction initiale, sauf si l'Utilisateur en a expressément convenu autrement.

**11.3.3** Dans tous les cas, aucun frais de remboursement ne sera facturé à l'Utilisateur. Kadonation peut attendre, pour procéder au remboursement, que le chèque-cadeau lui soit retourné ou que l'Utilisateur prouve qu'il a retourné le chèque-cadeau, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

**11.3.4** Si l'Utilisateur a commandé un chèque-cadeau physique, il doit le renvoyer à Kadonation sans délai, mais dans tous les cas au plus tard 14 jours civils à compter du jour où il a communiqué à Kadonation sa décision de révoquer la commande. L'Utilisateur est dans les temps s'il renvoie le chèque-cadeau avant l'expiration du délai de 14 jours civils. Les frais de renvoi du chèque-cadeau, ainsi que tous les autres frais connexes (tels que, mais sans s'y limiter, les frais de douane, les taxes, la TVA et les frais de stockage) sont à la charge de l'Utilisateur, sauf accord contraire.

## 12 Responsabilité de Kadonation

**12.1** La responsabilité de Kadonation est toujours limitée (i) au prix du ou des chèques-cadeau livrés par Kadonation et (ii) en tout état de cause à la responsabilité obligatoirement imposée par la loi belge.

**12.2** En aucun cas, Kadonation ne sera responsable des points suivants :

- La perte et/ou le vol d'un chèque-cadeau ;
- Les dommages indirects et/ou consécutifs ;
- Les dommages causés par des instructions incorrectes, non fiables, incomplètes ou tardives de la part de l'Utilisateur ;
- Les défauts causés directement ou indirectement par un acte de l'Utilisateur ou d'un tiers, qu'il s'agisse d'une faute ou d'une négligence ;
- Les dommages résultant de défauts, de virus ou d'autres imperfections de l'équipement et/ou du logiciel en rapport avec l'accès ou l'utilisation de la Boutique en ligne causés par l'Utilisateur ;
- Les dommages causés par le fonctionnement ou l'indisponibilité de la Boutique en ligne ;
- Les dommages résultant d'une mauvaise utilisation de la Boutique en ligne, de la perte de données ou du téléchargement/de l'utilisation de logiciels mis à disposition via la Boutique en ligne ; et
- Les dommages causés par la force majeure ou la contrainte selon l'Article 14.

**12.3** Kadonation ne contrôle pas et n'est donc pas responsable du contenu des informations postées par l'Utilisateur ou l'Organisateur sur la Boutique en ligne.

**12.4** Kadonation ne peut être tenue responsable que par ses Utilisateurs directs et non par des tiers.

## 13 Force majeure/contrainte

**13.1** Kadonation n'est pas responsable de tout manquement à ses obligations causé par un cas de force majeure ou une contrainte. On entend par force majeure ou contrainte : toutes les circonstances qui étaient raisonnablement imprévisibles et inévitables au moment de la conclusion de l'accord, et qui, dans le chef de Kadonation, créent l'impossibilité d'exécuter l'accord ou qui rendraient l'exécution de l'accord financièrement ou autrement plus onéreuse ou difficile que ce qui était normalement prévu (telles que, sans s'y limiter, la guerre, les catastrophes naturelles, l'incendie, la saisie, les retards ou la faillite de tiers auxquels Kadonation fait appel, le manque de personnel, les grèves, les circonstances organisationnelles professionnelles, les menaces et/ou les actes de terrorisme, les épidémies ou les pandémies).

**13.2** Les situations susmentionnées autorisent Kadonation à demander la révision et/ou la suspension de l'accord par simple notification écrite à l'Utilisateur, sans que Kadonation ne soit ou ne puisse être redevable d'une quelconque indemnité. Si la situation de force majeure et/ou de contrainte persiste pendant plus de deux mois, les deux parties ont le droit de mettre fin à l'accord.

## 14 Droits intellectuels

**14.1** Kadonation garantit qu'elle dispose des droits intellectuels/licences/etc. nécessaires pour proposer ses produits.

**14.2** Les Utilisateurs ne modifieront, supprimeront ni ne manipuleront les marques ou autres identifiants figurant sur les chèques-cadeaux.

## 15 Données personnelles

**15.1** Le traitement par Kadonation des données personnelles relatives à un Utilisateur (potentiel) se fera conformément à la Politique de confidentialité de Kadonation, qui peut être consultée sur la Boutique en ligne. Dans ce contexte, Kadonation agit en tant que responsable du traitement. Cette déclaration de confidentialité comprend des informations sur les données personnelles que Kadonation recueille, ainsi que sur la manière dont Kadonation les utilise et les traite.

**15.2** En passant une commande dans la Boutique en ligne ou en contribuant à un cadeau collectif en ligne, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la présente Politique de confidentialité et l'accepter.

## 16 Dispositions finales

**16.1** La non-application (répétée) d'un droit par Kadonation ne peut être considérée que comme une tolérance d'un certain état de fait et ne prive pas Kadonation du droit de l'invoquer ultérieurement.

**16.2** La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs clauses des présentes CGV ou d'une partie de celles-ci n'affecte pas la validité et l'applicabilité des autres clauses et/ou du reste de la disposition en question. Dans ce cas, Kadonation et l'Utilisateur négocieront pour remplacer la disposition annulée par une disposition équivalente qui respecte l'esprit des présentes CGV. Si Kadonation et l'Utilisateur ne parviennent pas à un accord, le tribunal compétent peut ramener la disposition nulle à ce qui est (légalement) admissible.

**16.3** Kadonation peut amender ou modifier ses CGV à tout moment moyennant une notification préalable à l'Utilisateur. La dernière version des CGV sera toujours publiée sur la Boutique en ligne, la date étant toujours indiquée en haut.

**16.4** Les présentes CGV n'affectent pas les droits légaux impérativement accordés à l'Utilisateur en vertu de la législation belge sur la protection des consommateurs.

## 17 Litiges et plaintes

**17.1** Kadonation met tout en œuvre pour assurer la satisfaction de l'Utilisateur. Si un Utilisateur a néanmoins une réclamation à formuler, il peut à tout moment contacter Kadonation par e-mail via [contact@kadonation.com](mailto:contact@kadonation.com). Dans ce cas, l'Utilisateur doit clairement spécifier la plainte. Kadonation s'efforce de répondre dans les deux jours ouvrables (c'est-à-dire du lundi au vendredi) suivant la réception de la plainte.

**17.2** Si l'Utilisateur n'est pas satisfait de la solution proposée par Kadonation, il peut toujours faire appel au :

- Service de Médiation pour le Consommateur du SPF Économie, qui est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce dernier, à son tour, traitera la demande lui-même ou la transmettra à une entité qualifiée. L'Utilisateur peut accéder au Service de Médiation pour le Consommateur via ce lien : <https://mediationconsommateur.be/fr> ;
- En cas de litige de nature transfrontalière, faites appel à la plate-forme de Règlement en ligne des litiges de l'Union européenne via ce lien : <http://ec.europa.eu/odr>.

**17.3** Le droit belge est d'application. Les litiges sont de la compétence des tribunaux désignés par l'Article 624 du Code Judiciaire.

## 18 Langue

**18.1** Sauf convention contraire expresse, l'Utilisateur reconnaît que la langue des présentes CGV sera également la langue de communication dans toutes les transactions commerciales avec Kadonation.

**18.2** La langue originale de ces CGV est le néerlandais. Les traductions ou les documents rédigés dans une autre langue constituent une simple convenance pour l'Utilisateur.