

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SERVICE APRES-VENTE NINTENDO OF EUROPE AG - BELGIUM  
(APPLICABLES UNIQUEMENT AUX CONSOMMATEURS à partir du 3er juillet 2023)**

**Les présentes Conditions Générales de vente de Service-Après-Vente (« CGV ») s'appliquent uniquement entre la société Nintendo of Europe AG - Belgium et les consommateurs résidant en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg, à l'exclusion de tout professionnel.**

Les CGV s'appliquent à toute prestation de service après-vente de Nintendo of Europe AG - Belgium (« **Service** ») - une société de type SRL enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0758.668.375, ayant son siège social à Italiëlei 124 / 102, 2000 Antwerpen (Belgique) (« **Nintendo of Europe AG - Belgium** »)- demandée par un consommateur sur le site internet du Service Après-Vente de Nintendo of Europe AG - Belgium (« **SAV** ») à l'adresse suivante [www.nintendo.be](http://www.nintendo.be) (onglet « Assistance » en français ou « Service en info » en néerlandais) (« **Site Internet** »), le cas échéant, après avoir pris contact avec l'Assistance Téléphonique SAV au +32 3 224 76 83 ou envoyé un courriel à l'Assistance E-mail à l'adresse suivante: [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be).

Le Site Internet est édité par Nintendo of Europe AG - Belgium. La gestion du Site Internet et la réalisation des Services peuvent être sous-traitées en tout ou partie par Nintendo of Europe AG - Belgium à des partenaires agréés. En l'occurrence, le site de services de réparation de Nintendo of Europe AG - Belgium est géré par la société PCS Services NL Coöperatief U.A., ayant son siège social à Burgemeester Burgerslaan 40A 5245 NH Rosmalen, Pays-Bas, no de société KVK 85065056.

Dans le cadre des présentes CGV, le terme « **Service** » inclut toute prestation ou service ou intervention ou toute réparation ou remplacement réalisés par le SAV.

Les présentes CGV sont applicables aux consoles Nintendo, logiciels ou jeux (physiques) Nintendo, manettes et autres accessoires Nintendo faisant l'objet d'une demande de Service auprès du SAV par un consommateur. Ne sont pas pris en charge par le SAV: les consoles, logiciels ou jeux et accessoires qui ne sont pas officiels ou ne sont pas de marque Nintendo, les logiciels ou jeux édités par des sociétés tierces et non commercialisés par la société Nintendo of Europe AG - Belgium, les jeux dématérialisés.

Veuillez lire attentivement les CGV avant d'effectuer une demande de Service. Le fait de demander un Service ou de passer commande d'un Service nécessite l'acceptation des présentes CGV (*par case à cocher sous les présentes CGV*). En cas de non-acceptation des CGV, aucune suite ne sera donnée à votre demande et vous ne pourrez pas bénéficier du Service, même via, l'Assistance Téléphonique ou l'Assistance E-mail.

#### **Article 1 - GARANTIE NINTENDO**

Veuillez lire attentivement les conditions de Garantie Nintendo de votre produit disponibles sur le site internet suivant:

<https://www.nintendo.be/fr/Assistance/Nintendo-Switch/Manuels-et-documents/Manuels-et-documents-1200800.html>

La « Garantie Nintendo » est une **garantie du fabricant** offerte par Nintendo qui est valable à compter de la date d'achat du produit Nintendo et pendant une période limitée de 24 mois pour les consoles Nintendo Switch / Nintendo Switch Lite. Pour les autres produits Nintendo, se reporter aux conditions de Garantie Nintendo applicables. Certains produits Nintendo peuvent ne pas être garantis par Nintendo (exemple: les figurines).

Si votre demande de Service concerne un produit sous Garantie Nintendo, vous pourrez bénéficier d'un Service dans les conditions fixées à l'article 5, paragraphe 1 (« **Produits sous Garantie Nintendo** »).

## Article 2 - EXCLUSION DE LA GARANTIE NINTENDO

La Garantie Nintendo n'est pas applicable si votre produit entre dans un cas d'exclusion de Garantie Nintendo pendant la période couverte par la Garantie Nintendo ou si la période de la Garantie Nintendo est expirée. En ce cas, votre produit sera traité hors Garantie Nintendo et le Service vous sera donc facturé.

Les exclusions de garantie sont précisées dans les conditions de Garantie Nintendo et vous informent sur les cas dans lesquels la Garantie Nintendo n'est pas applicable pendant la durée de la Garantie Nintendo. Les cas d'exclusion de la Garantie Nintendo sont les suivants:

- les logiciels (autres que les Logiciels opérationnels Nintendo) ou les jeux (dans les deux cas, inclus ou non avec le produit à la date d'achat) ;
- les accessoires, périphériques et autres éléments destinés à être utilisés avec le produit mais qui ne sont pas fabriqués par ou pour Nintendo (inclus ou non avec le produit à la date d'achat) ;
- les produits qui ont été revendus d'occasion ou utilisés à des fins commerciales ou de location ;
- les défauts du produit résultant d'un dommage accidentel, de votre négligence et/ou de celle d'un tiers, d'une utilisation déraisonnable, d'une modification, d'une utilisation avec des produits non distribués, non licenciés ou non autorisés par Nintendo (y compris, sans que cette liste soit limitative, les enrichissements non autorisés de jeux, les appareils de copie, adaptateurs, blocs d'alimentation ou autres accessoires non licenciés par Nintendo), de virus informatiques, de connexions à Internet ou d'un autre mode de communication électronique, de l'utilisation du produit autrement qu'en conformité avec les instructions correspondantes, ou résultant d'une autre cause sans rapport avec un défaut de matériaux ou de fabrication ;
- les défauts du produit causés par l'utilisation de piles ou batteries défectueuses, endommagées ou fuyant, ou l'utilisation de piles ou batteries non conformes aux instructions correspondantes;
- un affaiblissement progressif dans le temps de la capacité et des performances des piles ou des batteries destinées à être utilisées avec le produit (un tel affaiblissement ne constitue pas un défaut de matériaux ou de fabrication du produit) ;
- les produits ouverts, modifiés ou réparés par une autre personne ou une autre entité que Nintendo ou ses partenaires agréés, ou bien dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé ;
- les pertes de données qui auraient été chargées ou stockées dans le produit par une autre personne ou une autre entité que Nintendo ou ses partenaires agréés ;
- les pertes de données ou de tout autre contenu, notamment logiciel, résultant d'un formatage de la mémoire du produit (ou de la carte SD / carte microSD, ou encore de tout autre support de sauvegarde externe utilisé avec le produit) ;
- les pertes de données ou de tout autre contenu résultant de l'effacement d'un identifiant Nintendo Network associé au produit.

Sont exclus également de la Garantie Nintendo, pour tous les types de produits: écran cassé, présence ou trace de liquide à l'intérieur de l'appareil, bouton arraché, rayure et trace de choc sur l'appareil ou l'écran, etc. Le Service peut être effectué mais vous sera alors facturé.

La Garantie Nintendo ne sera pas applicable en cas de défaut de fourniture de la preuve d'achat du produit attestant de la date d'achat de votre produit (ticket de caisse du magasin sur lequel figure la date d'achat du produit, la référence du produit et le tampon commercial ou un équivalent) ou en cas d'emballage non conforme à l'article 4. Dans ce cas, le Service peut en être effectué mais vous sera alors facturé.

### Article 3 - DEMANDE DE SERVICE

Pour toute demande de Service auprès du SAV, vous devez être majeur, âgé de 18 ans et plus et être résident de la Belgique.

Pour créer votre demande de Service, veuillez:

- vous rendre sur le Site Internet à l'adresse suivante:
  - en français:  
<https://www.nintendo.be/fr/Assistance/Contact/Reparations/SAV-Nintendo-1962663.html>
  - en néerlandais:  
<https://www.nintendo.be/nl/Service-en-info/Contact/Reparaties/Nintendo-Reparatiedienst-1962663.html>
- suivre les instructions et remplir le formulaire en ligne comme demandé. Veuillez fournir tous les détails que vous pourrez concernant votre produit notamment dans la rubrique 'description du problème'. Vous devez lister à cet endroit chacun des produits que vous placerez à l'intérieur du colis qui sera retourné au SAV ainsi que des observations relatives à la panne constatée (« description du problème »). Notre responsabilité à votre égard sera limitée aux produits que vous aurez déclarés dans le formulaire de demande de Service et effectivement réceptionnés par le SAV notamment en cas de perte, dommage ou vol en cours de transport.

Vous devez ensuite envoyer les produits au SAV conformément à l'article 4 ci-dessous. Une copie de la preuve d'achat indiquant la date d'achat du produit vous sera demandée. Veuillez noter que nous acceptons uniquement une copie du ticket de caisse du magasin où vous avez acheté le produit sur lequel figure la date d'achat du produit, la référence du produit et le tampon commercial ou un équivalent ; nous n'acceptons pas les récépissés écrits à la main.

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir une copie de la preuve d'achat du produit que vous nous adresserez, la Garantie Nintendo ne sera pas applicable et le produit sera traité hors Garantie Nintendo tel que prévu dans les présentes conditions.

Nous ne sommes pas engagés par les termes de votre demande de Service. Celle-ci fait d'abord l'objet d'une vérification de sa conformité aux conditions de la Garantie Nintendo et aux présentes CGV. Sa prise en compte et, le cas échéant les conditions applicables, vous seront confirmés par email. En cas d'exclusion de la Garantie Nintendo ou si la période de Garantie Nintendo a expiré, un devis vous sera adressé dans les meilleurs délais.

### Article 4 - ENVOI DU PRODUIT AU SAV

Après réception de votre demande de Service, nous vous contacterons par email pour vous confirmer l'enregistrement de votre demande de Service et les conditions de réalisation du Service, et vous fournir un numéro RMA (Return Material Autorisation) ainsi que les instructions pour l'envoi de votre produit au SAV.

Si votre demande de Service est couverte par la garantie, vous allez recevoir de notre part par email un bon de retour prépayé sous un format PDF qui vous permettra d'envoyer gratuitement votre colis via un point relais UPS. Lorsque vous déposerez votre colis auprès d'un point relais UPS, vous devrez conserver le ticket / autocollant que vous allez recevoir d'UPS car ceci sera la preuve de votre envoi. Sans preuve de ticket/autocollant, nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne l'envoi.

Si votre demande n'est pas couverte par la garantie, vous devrez vous-même payer les frais d'envoi de votre colis. Dans ce cas-ci, vous avez le droit de choisir votre fournisseur de transport (e.g. Bpost, UPS, etc.). Lorsque vous déposerez votre colis auprès du point relais de votre choix, vous devrez conserver le ticket / autocollant que vous allez recevoir de votre fournisseur car ceci sera la preuve de votre envoi. En cas de dommage pendant le transport, nous ne sommes pas responsables et vous devez contacter le fournisseur de transport que vous avez choisi.

Nous vous demandons de bien vouloir lire attentivement les **consignes d'emballage** (accessibles sur le Site Internet: [https://fs-prod-cdn.nintendo-europe.com/media/downloads/support\\_1/other\\_19/ConsoleRepairs\\_PackagingGuidelines\\_frBE.pdf](https://fs-prod-cdn.nintendo-europe.com/media/downloads/support_1/other_19/ConsoleRepairs_PackagingGuidelines_frBE.pdf)) avant de nous envoyer votre produit étant précisé que toute perte ou dommage pendant le transport pourra, en cas de non-respect des consignes d'emballage, relever de votre responsabilité et ne sera pas couvert par la Garantie Nintendo.

Vous devrez nous envoyer votre produit en le déposant au bureau de poste ou si applicable dans une des agences relais dont les coordonnées vous seront communiquées ou seront disponibles sur le site internet du transporteur désigné (Point de Relais Pickup ou La Poste).

Avant de nous envoyer votre produit, vous devez retirer le jeu, carte SD/micro SD, et retirer ou supprimer tous les fichiers et données à caractère personnel ou confidentiel de votre produit. Veuillez noter qu'en fonction du type de réparation, il est possible que les données ou autres contenus stockés dans la mémoire du produit soient effacés et que vous ne soyez plus en mesure, suite à cette réparation, de lire les données que vous aviez sauvegardées sur votre carte SD / carte micro SD ou sur tout autre support de sauvegarde externe et/ou de les réimporter dans la mémoire du produit.

En nous envoyant le produit, vous acceptez et reconnaissez que Nintendo et ses partenaires agréés ne pourront en aucun cas être tenus responsables de toute perte, destruction ou altération de vos fichiers ou données que vous n'auriez pas retirées ou supprimées.

Vous devrez retourner votre produit au SAV accompagné d'une copie de la preuve d'achat comme précisé à l'article 3 des CGV et selon les conditions de la Garantie Nintendo.

Notre responsabilité à votre égard, notamment en cas de perte, dommage ou vol en cours de transport, sera limitée aux produits que vous aurez déclarés au formulaire de demande de Service et effectivement réceptionnés par le SAV.

#### Article 5 - RECEPTION DU PRODUIT PAR LE SAV

Après réception de votre produit au SAV, nous effectuerons un diagnostic et nous évaluerons et déterminerons si une intervention SAV est nécessaire ainsi que la nature de l'intervention et les conditions de sa prise en charge sous ou hors Garantie Nintendo.

- 1. Produits sous Garantie Nintendo.** La Garantie Nintendo est applicable selon des conditions et pendant une durée limitée mentionnées à la Garantie Nintendo (une copie du ticket de caisse attestant de la date d'achat contenant la référence du produit et le tampon commercial du magasin ou un équivalent doit avoir été fourni par vous en même temps que le produit). Si la garantie est applicable, nous procéderons à la réparation ou au remplacement (en cas d'irréparabilité) de la pièce défectueuse ou du produit selon les conditions de la Garantie Nintendo, sans frais. Les pièces ou produits irréparables faisant l'objet d'un remplacement ne vous sont pas restitués notamment pour des raisons de sécurité ; seul le produit de remplacement vous est adressé.
- 2. Produits hors Garantie Nintendo.** La Garantie Nintendo n'est pas applicable en cas d'expiration de la période prévue à la Garantie Nintendo ou en cas d'exclusions de la Garantie Nintendo. Si la Garantie Nintendo n'est pas applicable, nous pourrions néanmoins vous proposer de réparer ou remplacer (en cas d'irréparabilité) la pièce défectueuse ou le produit, dans les conditions exposées ci-après. Les pièces ou produits irréparables faisant l'objet d'un remplacement ne vous sont pas restitués notamment pour des raisons de sécurité ; seul le produit de remplacement vous est adressé.

**Produit hors Garantie Nintendo.** Préalablement à toute intervention (réparation ou remplacement) SAV sur les produits hors Garantie Nintendo, nous vous adressons un devis à l'adresse électronique (ou à l'adresse postale) que vous aurez renseignée sur le formulaire du Site Internet lors de la demande de Service.

Vous devrez effectuer un choix parmi trois options:

#### **Article 5.1 - Option 1: Produits hors Garantie Nintendo: Vous acceptez le devis**

Si vous acceptez le devis, il conviendra de vous rendre sur notre site internet, à l'adresse <https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=FR> pour cocher la case correspondant à ce choix et effectuer le paiement, ou de nous informer par email à l'adresse [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) en mentionnant votre numéro RMA dans l'espace objet. Il vous sera demandé un paiement par virement bancaire du montant TTC figurant au devis.

Vous avez un délai de 1 mois maximum pour accepter notre devis et effectuer votre paiement.

Votre virement bancaire devra être adressé à Nintendo of Europe AG - Belgium: IBAN: NL67 RABO 0315 9272 67 (Numéro BIC: RABONL2U). Vous devrez impérativement mentionner votre numéro RMA et votre nom de famille dans votre ordre de virement, dans l'espace prévu à cet effet afin de renseigner le motif du virement. Il conviendra de conserver une preuve de votre virement car celle-ci pourra vous être demandée par Nintendo.

L'intervention du SAV sur votre produit débutera uniquement après acceptation de votre part du devis (sous réserve de l'encaissement de votre virement) et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Cependant, si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet sur notre site internet ou en nous adressant votre demande par email (se reporter à l'Article 9 – Droit de rétractation).

#### **Article 5.2 - Option 2: Produits hors Garantie Nintendo: Vous refusez le devis et vous nous demandez le retour de votre produit non réparé**

Si vous refusez le devis qui vous est adressé par le SAV et demandez le retour de votre produit non réparé, il conviendra de vous rendre sur notre site <https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=FR>, y indiquer votre numéro RMA ainsi que votre code postal afin d'accéder à votre dossier. Cochez ensuite la case correspondant à votre choix de refus du devis.

Il vous sera demandé le règlement par virement bancaire d'un montant de 11,00 € correspondant aux frais d'expédition.

Vous avez un délai de 1 mois maximum pour effectuer votre paiement.

Votre virement bancaire devra être adressé à Nintendo of Europe AG - Belgium: IBAN: NL67 RABO 0315 9272 67 (Numéro BIC: RABONL2U). Vous devrez impérativement mentionner votre numéro RMA et votre nom de famille dans votre ordre de virement, dans l'espace prévu à cet effet afin de renseigner le motif du virement. Il conviendra de conserver une preuve de votre virement car celle-ci pourra vous être demandée par Nintendo.

Le produit non réparé ne sera retourné qu'après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours (sous réserve de l'encaissement de votre virement). Cependant si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet sur notre site internet ou en nous adressant votre demande par email à l'adresse [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) (se reporter à l'Article 9 – Droit de rétractation).

#### **Article 5.3 - Option 3: Produits hors Garantie Nintendo: Vous refusez le devis et vous demandez la destruction gratuite de l'appareil (incluant tous les matériels réceptionnés par le SAV)**

Si vous refusez le devis qui vous est adressé par le SAV et demandez la destruction de l'appareil, il conviendra de vous rendre sur notre site <https://nintendo.comserve-nl.com/CheckStatus?language=FR>, y indiquer votre numéro RMA ainsi que votre code postal pour accéder à votre dossier. Cochez ensuite la case correspondant à votre choix de refus du devis et demande de destruction de l'appareil. **Le refus en ligne du devis et demande de destruction de**

**l'appareil devra s'effectuer dans un délai de 1 mois à compter de la date d'émission du devis. Aucun frais ne vous sera facturé.**

Votre produit et tous matériels réceptionnés par le SAV ne vous seront pas restitués, aucun dédommagement ne vous sera accordé. Votre produit et tous matériels réceptionnés par le SAV seront mis en destruction par l'intermédiaire d'un organisme agréé pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques.

La destruction gratuite de votre produit et des matériels réceptionnés par le SAV débiteront uniquement après réception par Nintendo du devis refusé et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Cependant si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet sur notre site internet ou en nous adressant votre demande par email à l'adresse [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) (se reporter à l'Article 9 – Droit de rétractation).

## **Article 6 - PRODUIT ABANDONNE**

### **Article 6.1 - Absence de réponse de votre part**

A défaut de réponse de votre part, nous vous adresserons au minimum 2 relances par email pendant un mois suivant l'émission du devis.

En l'absence de réponse de votre part, à expiration d'un délai d'un mois à compter de la date d'émission du devis, il sera considéré que vous acceptez tacitement l'Option 3 ci-dessus. Le devis sera considéré refusé. Votre produit ne vous sera pas restitué, il sera considéré abandonné par vous et pourra être mis en destruction par nous par l'intermédiaire d'un organisme agréé pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. Aucun dédommagement, ni remboursement ne vous sera accordé. Nos locaux ne nous permettent pas de stocker les produits endommagés des consommateurs qui ont décidé de ne pas donner de suite au devis, ni à nos emails de relance.

En cas de réclamations de votre part intervenant après une absence de réponse au devis, absence de réponse à nos courriers de relance et après expiration du délai d'un mois ci-dessus, il ne sera pas donné de suite par nous ni accordé de dédommagement, ni geste commercial. Nintendo se réserve le droit de demander le règlement des frais de stockage de votre appareil, frais administratif de traitement de votre dossier, frais de port et de tous autres préjudices d'un montant de 5 €/mois TTC.

### **Article 6.2 - Impossibilité ou refus de livraison**

Dans tous les cas d'impossibilité ou refus de re-livraison dans les conditions de l'article 8 ci-dessus, nous procéderons à un deuxième envoi gratuit de votre produit, avec l'avertissement que le produit doit être collecté cette fois, à défaut de quoi nous vous facturerons les frais d'expédition d'un montant de 11,00 €. Si malgré ce deuxième envoi, la livraison n'aboutit pas, nous serons autorisés à mettre votre produit en destruction. Votre produit ne vous sera pas restitué, il sera considéré abandonné par vous et pourra être mis en destruction par nous par l'intermédiaire d'un organisme agréé pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. Aucun dédommagement ou remboursement de Service ne vous sera accordé.

Nintendo se réserve le droit de demander le règlement des frais de stockage de votre appareil, frais administratif de traitement de votre dossier, frais de port et de tous autres préjudices, d'un montant de 5€/mois TTC.

## Résumé des options disponibles pour les produits non couverts par la garantie Nintendo (hors garantie):

PRODUITS NON COUVERTS PAR LA GARANTIE NINTENDO (HORS GARANTIE): DEVIS				
Options proposées par Nintendo	Option 1	Option 2	Option 3	Absence de réponse de votre part après 1 mois
Votre choix	Acceptation du devis	Refus de devis et demande de restitution du produit	Refus du devis et demande de destruction du produit	
Prix	Montant TTC figurant sur votre devis à régler par virement bancaire (voir tableau «Tarif Réparation» <a href="https://www.nintendo.be/fr/Assistance/Contact/Reparations/FAQ-sur-les-reparations-Nintendo-1962988.html#Cost">https://www.nintendo.be/fr/Assistance/Contact/Reparations/FAQ-sur-les-reparations-Nintendo-1962988.html#Cost</a> )	Montant de <b>11€ TTC</b> à régler par virement bancaire	<b>0€</b>	<b>0€</b>
Prestation SAV	Réparation ou remplacement et envoi du produit réparé ou du produit de remplacement	Restitution du produit non réparé	Mise en destruction (pas de réparation, pas de restitution, aucun dédommagement)	Mise en destruction (pas de réparation, pas de restitution, aucun dédommagement)

### Article 7 - PRIX ET REGLEMENT

Les Services sont facturés par Nintendo of Europe AG - Belgium en Euros et sont soumis à TVA (N° d'identification CEE: BE0758668375). Le règlement s'effectue par virement bancaire à l'ordre de Nintendo of Europe AG - Belgium.

Votre virement bancaire devra être adressé à Nintendo of Europe AG - Belgium: IBAN: NL67 RABO 0315 9272 67 (Numéro B I C: RABONL2U). Vous devrez impérativement mentionner votre numéro RMA et votre nom de famille dans votre ordre de virement, dans l'espace prévu à cet effet afin de renseigner le motif du virement.

Une facture sera jointe au produit retourné.

En cas de refus de la banque d'encaisser le paiement par virement bancaire:

- Si le produit ne vous a pas été déjà retourné, il vous sera renvoyé uniquement après régularisation de la situation ;
- Si le produit vous a déjà été retourné, nous nous réservons le droit d'agir en recouvrement du montant qui nous est dû par toute voie de droit appropriée et de vous réclamer tous les frais et sommes correspondant à la réparation des préjudices supportés par nous dans le cadre du recouvrement des sommes dues.

### Article 8 - EXPEDITION DU PRODUIT (REPAIRE/REPLACE OU NON REPAIRE/NON REMPLACE)

Les produits réparés/remplacés et les produits non réparés/non remplacés suivent la même procédure de livraison.

Le délai de réalisation du Service ou du traitement de votre demande est de deux semaines. En cas de circonstances particulières occasionnant un retard dans le traitement (par exemple, indisponibilité des pièces), nous ferons nos meilleurs efforts pour vous contacter par email dès que possible pour vous en informer. Les retards ne font l'objet d'aucun dédommagement.

L'expédition du produit s'effectue les lundis, mercredis et vendredis par la voie postale (postNL) à l'adresse que vous aurez fournie dans le formulaire en ligne de demande de Service. En cas d'échec de la livraison à l'adresse fournie, postNL apportera le colis dans un lieu de collecte, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que vous devez retirer le colis dans les 7 jours au lieu de collecte référencé. Nous vous contacterons par email pour vous confirmer l'expédition de votre produit. Les retards ne font l'objet d'aucun dédommagement.

Si votre produit nous est retourné parce que la livraison n'a pas pu être effectuée à l'adresse que vous avez renseignée, nous essaierons de vous re-contacter en vue d'une re-livraison à une adresse alternative.

Si, dans les 60 jours à partir de la date de première présentation du colis, vous n'avez pas fourni d'adresse alternative où votre produit peut être re-livré, nous vous notifierons à l'adresse e-mail ou postale renseignée par vous sur le formulaire de demande de Service, que nous considérons la livraison refusée par vous à un abandon de produit par vous.

Et si, malgré nos efforts pour arranger une re-livraison et qu'à nouveau la re-livraison n'a pas pu être effectuée pour quelque cause que ce soit (y compris le fait de ne pas se déplacer à l'agence relais ou au bureau de poste pour prendre la livraison du colis), nous vous notifierons à l'adresse e-mail ou postale que vous avez renseignée sur le formulaire de demande de Service, que nous considérons la livraison refusée par vous et le produit comme étant abandonné au sens de l'article 6.2 ci-dessus.

Si vous ne recevez pas votre produit dans un délai de 10 jours à partir de la date de l'email de confirmation de l'expédition ou si le produit a été endommagé pendant la livraison, veuillez nous contacter immédiatement. Les produits livrés endommagés seront à retourner sous un délai de 7 jours (calendaires) selon la procédure qui vous sera indiquée.

Si vous changez d'adresse postale ou d'adresse e-mail, vous devez immédiatement informer le SAV de votre nouvelle adresse par email à l'adresse [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) ou par voie postale, et ce pour toute demande de Service en cours en indiquant votre numéro RMA. Ce changement ne sera pris en compte que si la réparation n'est pas terminée et que l'étiquette postNL n'a pas encore été créée. Nous déclinons toute responsabilité dans le cas où votre changement d'adresse est réceptionné alors que l'expédition ou la livraison du produit est en cours et plus généralement en cas de problème de livraison suite à votre changement d'adresse.

## **Article 9 - DROIT DE RETRACTATION**

### **Dans quel délai pouvez-vous vous rétracter / annuler le contrat ?**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat à distance dans un délai de quatorze jours sans avoir à donner de motif (Articles VI.47 et suivants du Code de droit économique pour la Belgique et l'article L-221-3 du Code de la Consommation pour le Grand-Duché du Luxembourg).

Le délai pour vous rétracter est de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat, à savoir, à compter de la date d'acceptation du devis via notre site internet ou par email (se reporter à l'article 5.1 - Option 1: Produits hors Garantie Nintendo: Vous acceptez le devis).

### **Comment pouvez-vous exercer votre droit de rétractation ?**

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer endéans ce délai de quatorze jours de votre



décision de vous rétracter du présent contrat.

Pour ce faire, vous pouvez soit:

- 1° utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 1 de ces CGV, ou
- 2° faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant votre décision de vous rétracter du contrat (par exemple, par lettre envoyée par la poste, télécopie ou courriel dont les données de contact se trouvent ci-dessous) (Article VI.49 du Code de droit économique pour la Belgique et l'article L-222-9 du Code de la Consommation pour le Grand-Duché de Luxembourg).

Données de contact:

Nintendo of Europe AG - Belgium, Italiëlei 124 / 102, 2000 Antwerpen (Belgique), numéro de téléphone: +32 3 224 76 83, adresse électronique: [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be)

Vous avez exercé votre droit de rétractation dans le délai, si vous avez adressé votre communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de 14 jours (Article VI. 49 du Code de droit économique pour la Belgique et l'article L-222-9 du Code de la Consommation pour le Grand-Duché de Luxembourg).

### **Quand commence l'exécution des Services ?**

Afin de respecter le délai de 14 jours pour vous rétracter, nous attendons l'expiration de ce délai avant de lancer l'exécution des Services.

### **Pouvez-vous demander de commencer l'exécution des Services avant ce délai de 14 jours ?**

Oui, cela est possible mais lisez bien les conséquences expliquées ci-dessous.

Si vous souhaitez que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, vous pouvez le demander en cochant la case prévue à cet effet correspondant à ce choix, ou nous informer par email à l'adresse [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) en mentionnant votre numéro RMA dans l'espace objet. Veuillez noter que si nous avons commencé le Service à votre demande expresse et que vous exercez votre droit de rétractation dans le délai de 14 jours, il vous sera demandé de nous payer le montant correspondant au Service réalisé jusqu'à votre rétractation. Toutefois, si le Service a déjà été pleinement exécuté, vous perdez le bénéfice de votre droit de rétractation conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique pour la Belgique et l'article L-222-9 (7) du Code de la Consommation pour le Grand-Duché de Luxembourg.

Après réception du formulaire de rétractation nous informant de votre demande d'annulation du Service, nous vous retournerons votre Produit sous réserve de votre règlement, le cas échéant, des sommes correspondant aux Services réalisés par nous avant votre demande de rétractation et vous rembourserons le montant payé par virement bancaire dans son intégralité par annulation de la transaction d'origine par virement bancaire.

Le remboursement s'effectue dans un délai de 14 jours à compter du jour où Nintendo est informé de la rétractation.

La livraison retour s'effectue selon les modalités prévues à l'article 8 des CGV.

Attention. Si, dans les 60 jours à partir de la date de première présentation du colis, vous n'avez pas répondu, ni fourni d'adresse alternative en vue d'une re-livraison à laquelle votre produit peut être livré, nous vous notifierons à l'adresse e-mail ou postale que vous avez renseignée sur le formulaire de demande de Service, que nous considérons le produit abandonné par vous. Les conditions prévues à l'article 6.2 s'appliqueront.

En cas de rétractation suite à l'acceptation du devis, il sera considéré que vous acceptez tacitement l'Option 2 (devis refusé). L'indemnité forfaitaire visée à l'article 5.2 sera alors applicable de plein droit.

## Quelles sont les exceptions au droit de rétractation ?

Conformément à l'article VI. 73 du Code de droit économique pour la Belgique et l'article L-222-9 (7) du Code de la Consommation pour le Grand-Duché du Luxembourg, les exceptions potentiellement applicables à votre situation sont les suivantes:

1. les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté mais, seulement si l'exécution a commencé avec votre accord préalable et que vous avez reconnu perdre votre droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté (comme expliqué plus haut) ;
2. la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et que vous avez descellés après la livraison;
3. la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison;
4. les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat vous soumet à une obligation de payer, lorsque:
  - a) vous avez donné votre consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;
  - b) vous avez reconnu perdre ainsi votre droit de rétractation; et
  - c) nous vous avons fourni une confirmation conformément.

Si vous êtes dans une des 4 situations énoncées ci-dessus, vous ne pourrez pas exercer votre droit de rétractation.

## Article 10 - EXTENSION DE GARANTIE NINTENDO

Pour tout produit réparé ou remplacé par le SAV, Nintendo offre une extension de la Garantie Nintendo pendant une période de 6 mois en cas de réparation et 24 mois en cas de remplacement:

- si la période de Garantie Nintendo est expirée: le délai de 6 mois en cas de réparation ou de 24 mois en cas de remplacement se calcule à compter de la date de délivrance du produit vous ayant été retourné ;
- si la période de Garantie Nintendo n'est pas expirée: le délai de 6 mois en cas de réparation ou de 24 mois en cas de remplacement se calcule à compter de la date de fin de Garantie Nintendo.

Veuillez conserver la preuve d'achat du produit ainsi que le bordereau de livraison et les documents se rapportant à la réparation ou remplacement ainsi qu'au port.

Pour de plus amples informations sur les conditions de Garantie Nintendo, rendez-vous sur le site <https://www.nintendo.be/fr/Assistance/Contact/Reparations/FAQ-sur-les-reparations-Nintendo-1962988.html#Estimation> et <https://www.nintendo.be/fr/Assistance/Nintendo-Switch/Manuels-et-documents/Manuels-et-documents-1200800.html> .

## Article 11 - RESPONSABILITE

Les présentes conditions générales de vente ne viennent pas limiter ni exclure notre responsabilité.

Notre responsabilité s'exerce à l'égard des consommateurs dans le cadre d'un usage privé des produits, à l'exclusion des professionnels et des produits utilisés à usage professionnels.

En cas de perte, dommage ou vol en cours de transport, notre responsabilité est limitée aux produits que vous listez au formulaire de demande de Service et effectivement réceptionnés par le SAV.

## Article 12 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

**Notice d'informations relative aux données personnelles.** Nintendo of Europe AG - Belgium prend très au sérieux la confidentialité et la sécurité des données personnelles que nous recevons de nos clients. Cette notice d'information précise le type de données personnelles que nous collectons et traitons à l'occasion de votre utilisation de notre service de SAV, comment nous les collectons et les traitons, pour quelles finalités, avec qui nous sommes susceptibles de les partager, pour quelle durée nous les conservons ainsi que les droits dont vous disposez.

**Qui est le responsable de traitement des données personnelles que vous nous transmettez ?** Les données personnelles que vous nous transmettez dans le cadre de l'utilisation de notre SAV sont collectées et traitées par Nintendo of Europe AG - Belgium (SRL / AG dont le siège social est situé à Italiëlei 124 / 102, 2000 Antwerpen) en qualité de responsable de traitement au sens des dispositions du RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL (« RGPD »).

**Quelles sont les finalités de ce traitement de données ?** Ce traitement de données a pour finalité (i) la gestion de vos demandes de SAV et (ii) l'exercice et la défense de nos intérêts en cas de contentieux.

**Quelles sont les données personnelles que nous sommes susceptibles de traiter ?** Les données personnelles que nous traitons vous concernant sont les suivantes: civilité, nom, prénom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, fax, copie de facture d'achat et référence (N° de série) du produit confié, modalités de paiement, en cas de paiement par virement le relevé d'identité bancaire (RIB). Ces données sont collectées directement auprès de vous. La fourniture de ces données est obligatoire afin de nous permettre d'assurer la fourniture du Service. Par conséquent, à défaut de les communiquer, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande de SAV.

En toute hypothèse, nous traiterons uniquement les données strictement nécessaires au bon accomplissement de nos prestations auprès de nos clients.

**Sur quelles bases légales traitons-nous ces données ?** Le traitement relatif à la gestion de vos demandes de SAV est fondé sur l'article 6 1 (b) du RGPD c'est-à-dire que le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, à savoir le contrat de service après-vente Nintendo of Europe AG - Belgium.

Le traitement relatif à l'exercice et la défense de nos intérêts en cas de contentieux est fondé sur l'article 6 1 (f) du RGPD c'est-à-dire que le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Nintendo of Europe AG - Belgium à défendre ses intérêts en cas de contentieux.

**A qui transmettons-nous ces données ?** Vos données sont destinées aux services spécialement en charge de la gestion du SAV au sein de Nintendo of Europe AG - Belgium.

Ces informations sont également transmises à nos sous-traitants (prestataires techniques) pour les besoins de la fourniture de notre service de SAV comme par exemple PCS Services NL Coöperatief U.A. ou postNL. Notre sous-traitant PCS Services NL Coöperatief U.A. transférera vos données à notre société mère Nintendo Co. Ltd dont le siège est situé à Kyoto au Japon pour les besoins de [\_\_\_\_\_]. Ce transfert a lieu sous le couvert d'une décision d'adéquation de la Commission européenne no 2019/419. En cas de contentieux, vos données peuvent être communiquées aux auxiliaires de justice et personnel des tribunaux. Hormis à Nintendo Co. Ltd, à Kyoto au Japon, nous ne transmettons aucune de vos données en dehors de l'Union Européenne.

**Pour combien de temps ces données seront-elles conservées ?** Les données traitées seront conservées pendant toute la durée de fourniture de nos prestations de SAV, à laquelle s'ajoute une durée (i) de trois (3) mois pour les demandes qui ne sont pas suivies par l'envoi de votre produit au SAV et (ii) de deux (2) ans pour les demandes qui sont suivies par l'envoi de votre produit au SAV. Les données de facturation sont gardées pendant dix (10) ans pour des raisons fiscales. En cas de litige, les données seront conservées jusqu'à ce que

celui-ci fasse l'objet d'un règlement amiable et à défaut, jusqu'à la prescription de l'action en justice correspondante ou lorsque les voies de recours ordinaires et extraordinaires ne sont plus possibles contre la décision rendue. Les actes seront quant à eux conservés en archive définitive sans limitation de durée.

**Quels sont vos droits concernant vos données ?** Vous disposez sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité ainsi qu'un droit de limitation et d'opposition au traitement, conformément au RGPD. Vous disposez également du droit de nous transmettre des directives spéciales relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) (ou à l'adresse postale suivante: Nintendo of Europe AG - Belgium – Italiëlei 124 / 102, 2000 Antwerpen (Belgique)).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de la protection des données (l'APD) en Belgique et de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) au Luxembourg.

Pour plus d'information sur vos droits en matière de données personnelles, vous pouvez consulter le site internet de l'APD et de la CNPD via les liens suivants: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>  
<https://cnpd.public.lu/fr.html>

### **Article 13 - LITIGES - MEDIATION**

Nintendo ne participe pas à la procédure alternative de résolution des conflits accessibles via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Vous pouvez cependant solliciter le règlement extrajudiciaire du litige sur la plateforme européenne en ligne des litiges accessible en suivant le lien suivant:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Si vous souhaitez recourir à la médiation en cas de litige, vous pouvez contacter le service de Médiation pour le consommateur

Pour la Belgique

par voie électronique sur le site:

<https://economie.fgov.be/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/service-de-mediation-pour-le>

ou par voie postale:

North Gate II

Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1

1000 Bruxelles

Pour le Grand-Duché du Luxembourg

sur le site:

<https://guichet.public.lu/fr/entreprises/gestion-juridique-comptabilite/contentieux/litiges/mediation.html>

### **Article 14- PROTECTION DES CONSOMMATEURS – biens de consommation**

**Indépendamment de la Garantie Nintendo, vous disposez, en tant qu'acheteur de biens de consommation, de droits au titre de la législation sur la protection des consommateurs. Il s'agit de la garantie légale.**

Indépendamment des droits dont vous disposez au titre de la garantie fabricant Nintendo, vous êtes informé que le  **vendeur auprès duquel vous avez acheté le Produit** reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues:

En Belgique

dans la loi du 20 Mars 2022 - Loi modifiant les dispositions de l'ancien Code civil relatives aux ventes à des consommateurs, insérant un nouveau titre VIbis dans le livre III de l'ancien Code civil et modifiant le Code de droit économique (ci-après, la « **Loi du 20 Mars 2022** »).

Le vendeur doit livrer un bien de consommation conforme au contrat (article 1604 du Code civil).

Au Grand-Duché du Luxembourg

L'article L-212-5 du Code de la Consommation.

La chose doit être délivrée en l'état où elle se trouve au moment de la vente (article 1614 du Code Civil).

### « Conforme au contrat », cela veut dire quoi ?

Une série de critères doivent être remplis pour que le bien soit conforme au contrat.

En Belgique:

Conformément à l'article 4 de la Loi du 20 Mars 2022:

**« Afin d'être conforme au contrat de vente, le bien de consommation doit satisfaire aux critères subjectifs de conformité prévus dans le contrat de vente c'est-à-dire qu'il doit, notamment, le cas échéant:**

- 1° correspondre à la description, au type, à la quantité et à la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques comme prévu dans le contrat de vente;
- 2° être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente et que le vendeur a acceptée;
- 3° être livré avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, comme prévu dans le contrat de vente; et
- 4° être fourni avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente.

**§ 3. En plus de satisfaire à tous les critères subjectifs de conformité prévus dans le contrat de vente conformément au paragraphe 2, le bien de consommation doit répondre aux critères objectifs de conformité suivants:**

- 1° être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de consommation de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union et du droit national en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;
- 2° le cas échéant, présenter la qualité d'un échantillon ou d'un modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, et correspondre à la description de cet échantillon ou modèle;
- 3° le cas échéant, être livré avec les accessoires, y compris l'emballage et les instructions d'installation ou autres instructions, que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et
- 4° être en quantité et présenter les qualités et d'autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, normales pour des biens de consommation de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens de consommation et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de contrats ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes, y compris le producteur, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette.

Au Grand-Duché du Luxembourg:

Art. 212-3 Code de la Consommation: prévoit « Afin d'être conforme au contrat de vente, les biens doivent notamment, le cas échéant:

- a) correspondre à la description, au type, à la quantité et à la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et toutes autres caractéristiques comme prévu dans le contrat de vente ;
- b) être adaptés à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente et que le vendeur a acceptée ;
- c) être livrés avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, comme prévu dans le contrat de vente ; et
- d) être fourni avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente. »

Art. 212-4 (1) Code de la Consommation: « En plus de satisfaire à toutes les exigences de conformité prévues dans le contrat, les biens doivent:

- a) être adaptés aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit luxembourgeois en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- b) le cas échéant, présenter la qualité d'un échantillon ou d'un modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, et correspondre à la description de cet échantillon ou modèle ;
- c) le cas échéant, être livrés avec les accessoires, y compris l'emballage et les instructions d'installation ou autres instructions, que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir ; et
- d) être en quantité et présenter les qualités et toutes autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, normales pour un bien de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes, y compris le producteur, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette. »

### **Pendant combien de temps la garantie légale est-elle valable ?**

La garantie légale est valable pendant **2 ans** à compter de la délivrance du bien.

En Belgique, conformément à l'article 5, 1° de la Loi du 20 Mars 2022:

*"Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance des biens de consommation et qui apparaît dans un **délai de deux ans** à compter de celle-ci."*

Au Grand-Duché du Luxembourg, conformément à l'article 212-5 (1) du Code de la Consommation:

*« Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe au moment de la livraison du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de ce moment »*

### **Quand devez-vous introduire votre demande pour faire appel à la garantie légale ?**

Vous devez introduire votre demande dans le délai suivant:

En Belgique, conformément à l'article 5, § 2 de la Loi du 20 Mars 2022:

*"Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les **deux mois** à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus long."*

Au Grand-Duché du Luxembourg, conformément à l'article 212-9 (1) du Code de la Consommation:

*« Pour mettre en œuvre la garantie légale du vendeur, le consommateur doit, par un moyen quelconque, lui dénoncer le défaut de conformité dans l'un des délais visés à l'article L. 212-5. Aucune prescription ne peut être*

acquise avant l'expiration de ce délai. » Il s'agit d'un délai de deux ans à partir de la livraison ».

### **A quoi avez-vous droit en premier choix grâce à la garantie légale ?**

Dans un premier temps, vous avez le droit d'exiger la **réparation du bien de consommation ou son remplacement, sans frais** (sauf exceptions, voir ci-dessous).

En Belgique, conformément à l'article 6, § 2 de la Loi du 20 Mars 2022:

*"Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien de consommation ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, comparé à l'autre, il n'impose des coûts disproportionnés pour le vendeur, compte tenu de l'ensemble des circonstances [...]."*

Au Grand-Duché du Luxembourg, conformément à l'article 212-6 (2) du Code de la Consommation:

*« Pour obtenir la mise en conformité des biens, le consommateur peut choisir entre la réparation et le remplacement. Cette option ne lui est néanmoins pas ouverte si le recours choisi est impossible ou si, par rapport à l'autre recours, il n'impose au vendeur des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, (...) »*

### **A quoi avez-vous droit en deuxième choix grâce à la garantie légale ?**

Si la réparation du bien de consommation ou son remplacement était impossible ou trop onéreuse pour le vendeur, vous pourriez mettre fin au contrat ou demander une réduction du prix de vente.

En Belgique, conformément à l'article 6, § 5 de la Loi du 20 Mars 2022:

**"Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction proportionnelle du prix conformément au paragraphe 6, ou la résolution du contrat de vente conformément au paragraphe 7, dans chacun des cas suivants: 1° le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément au paragraphe 3, alinéas 2 et 3, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 4;**

**2° un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité;**

**3° le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente;**

**4° le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la réparation ou le remplacement des biens en vue de leur mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.**

*Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat de vente si le défaut de conformité est mineur. La charge de la preuve quant au caractère mineur ou non du défaut de conformité incombe au vendeur.*

**§ 6. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien de consommation reçu par le consommateur et la valeur qu'aurait le bien de consommation s'il était conforme au contrat de vente.**

**§ 7. Le droit à la résolution du contrat de vente s'exerce par une déclaration unilatérale de volonté adressée au vendeur. "**

Au Grand-Duché du Luxembourg, conformément aux articles 212-6 (4) et 212-8 (1) et (2) du Code de la Consommation:

Art. L. 212-6 (4)

*« (4) Le consommateur a droit, conformément à l'article L. 212-8, soit à une réduction proportionnelle du prix, soit à la résolution du contrat de vente, dans chacun des cas suivants:*

- a) le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément à l'article L. 212-7 paragraphes (2) et (3), ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe (3) ;
- b) un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité ;
- c) le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente ; ou
- d) le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que ce dernier ne procédera pas à la mise en conformité des biens dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur. »

Art. L. 212-8.

« (1) La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur des biens reçus par le consommateur et la valeur qu'auraient les biens s'ils étaient conformes.

(2) Le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat en adressant au vendeur une déclaration qui fait état de sa décision d'exercer son droit à la résolution du contrat de vente. »

## **Article 15 - PROTECTION DES CONSOMMATEURS – contenus numériques et de services numériques**

Au même titre que l'article 14 ci-dessus, il existe également une garantie légale pour l'achat des contenus numériques et de services numériques.

Le vendeur doit livrer des contenus numériques et de services numériques conformes au contrat.

### **« Conforme au contrat », cela veut dire quoi ?**

Une série de critères doivent être remplis pour que le bien soit conforme au contrat.

En Belgique, conformément à l'article 1701/5 du Code Civil prévu à l'article 11 de la Loi du 20 Mars 2022:

**« Afin d'être conforme au contrat, le contenu numérique ou le service numérique doit notamment, le cas échéant:**

1° correspondre à la description, la quantité et la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques, comme prévu dans le contrat;

2° être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que le professionnel a acceptée; et

3° être fourni avec tous les accessoires, toutes les instructions, notamment d'installation, et l'assistance à la clientèle, comme prévu dans le contrat; et

4° être mis à jour comme prévu dans le contrat.

### **Section 3. Des critères objectifs de conformité au contrat**

**En plus de remplir tout critère subjectif de conformité, le contenu numérique ou le service numérique doit:**

1° être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des contenus numériques ou des services numériques de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union et du droit national en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;

2° être en quantité et présenter les qualités et les caractéristiques de performance, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité, normales pour des contenus numériques ou des services numériques de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu de toute déclaration publique faite par le professionnel ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de contrats ou pour le compte du professionnel ou de telles personnes, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette, sauf si le professionnel démontre:

a) que le professionnel n'avait pas, et ne pouvait raisonnablement pas avoir, connaissance de la déclaration publique concernée;



b) que, au moment de la conclusion du contrat, la déclaration publique avait été rectifiée de la même façon que celle selon laquelle ladite déclaration avait été faite ou d'une façon comparable; ou  
c) que la décision d'acquiescer le contenu numérique ou le service numérique ne pouvait pas avoir été influencée par la déclaration publique;

3° le cas échéant, être fourni avec tous les accessoires et toutes les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et

4° être conforme à la version d'essai ou à l'aperçu du contenu numérique ou du service numérique mis à disposition par le professionnel avant la conclusion du contrat.

§ 2. Le professionnel veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, et les reçoive au cours de la période:

1° durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni au titre du contrat, lorsque le contrat prévoit la fourniture continue pendant une période; ou

2° à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes.

§ 3. Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour fournies par le professionnel conformément au paragraphe 2, le professionnel n'est pas responsable d'un défaut de conformité résultant uniquement de la non-installation de la mise à jour concernée, à condition que:

1° le professionnel ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation par le consommateur; et

2° la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le professionnel.

§ 4. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période, le contenu numérique ou le service numérique est conforme tout au long de cette période.

§ 5. Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe 1er ou 2 si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du contenu numérique ou du service numérique s'écartait des critères objectifs de conformité prévus à ces paragraphes et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

§ 6. Sauf convention contraire entre les parties, la version du contenu numérique ou du service numérique fournie est la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat.

#### **Section 4. Intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique**

Art. 1701/7. Tout défaut de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique si:

1° le contenu numérique ou le service numérique a été intégré par le professionnel ou sous la responsabilité du professionnel; ou

2° le contenu numérique ou le service numérique était destiné à être intégré par le consommateur et que l'intégration incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'intégration fournies par le professionnel. »

Au Grand-Duché du Luxembourg, conformément aux articles 212-15, 212-16 et 212-17 du Code de la Consommation:

« Art. L. 212-15.

Afin d'être conforme au contrat, le contenu numérique ou le service numérique doit notamment, le cas échéant:

a) correspondre à la description, la quantité et la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et toutes autres caractéristiques, comme prévu dans le contrat ;

b) être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du professionnel au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que le professionnel a acceptée ;

c) être fourni avec tous les accessoires, toutes les instructions, notamment d'installation, et l'assistance à la clientèle, comme prévu dans le contrat ; et

d) être mis à jour comme prévu dans le contrat.

Art. L. 212-16.

(1) En plus de remplir tout critère subjectif de conformité, le contenu numérique ou le service numérique doit:

a) être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des contenus numériques ou des services numériques de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit luxembourgeois en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

b) être en quantité et présenter les qualités et les caractéristiques de performance, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'accessibilité, la continuité et la sécurité, normales pour des contenus numériques ou des services numériques de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu de toute déclaration publique faite par le professionnel ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de transactions ou pour le compte du professionnel ou de telles personnes, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette, sauf si le professionnel démontre:

i. que le professionnel n'avait pas, et ne pouvait raisonnablement pas avoir, connaissance de la déclaration publique concernée ;

ii. que, au moment de la conclusion du contrat, la déclaration publique avait été rectifiée de la même façon que celle selon laquelle ladite déclaration avait été faite ou d'une façon comparable ; ou

iii. que la décision d'acquiescer le contenu numérique ou le service numérique ne pouvait pas avoir été influencée par la déclaration publique ;

c) le cas échéant, être fourni avec tous les accessoires et toutes les instructions que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir ; et

d) être conforme à la version d'essai ou à l'aperçu du contenu numérique ou du service numérique éventuellement mis à disposition par le professionnel avant la conclusion du contrat.

(2) Le professionnel veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique, et les reçoive au cours de la période:

a) durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique doit être fourni au titre du contrat, lorsque le contrat prévoit la fourniture continue pendant une certaine période ; ou

b) à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité du contenu numérique ou du service numérique et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat prévoit une opération de fourniture unique ou une série d'opérations de fourniture distinctes.

(3) Lorsque le consommateur n'installe pas, dans un délai raisonnable, les mises à jour fournies par le professionnel conformément au paragraphe (2), le professionnel n'est pas responsable d'un éventuel défaut de conformité résultant uniquement de la non-installation de la mise à jour concernée, à condition que:

a) le professionnel ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation par le consommateur ; et

b) la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le professionnel.

(4) Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une certaine période, le contenu numérique ou le service numérique est conforme tout au long de cette période.

(5) Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe (1) ou (2) si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du contenu numérique ou du service numérique s'écartait des critères objectifs de conformité prévus au paragraphe (1) ou (2) et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat.

(6) Sauf convention contraire entre les parties, la version du contenu numérique ou du service numérique fournie est la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat.

Art. L. 212-17.

(1) Aux fins de la présente sous-section, on entend par « intégration »: le fait de relier et d'intégrer un contenu numérique ou un service numérique aux composantes de l'environnement numérique du consommateur afin de permettre que le contenu numérique ou le service numérique soit utilisé conformément aux critères de conformité prévus par les dispositions de la présente sous-section.

(2) Tout défaut de conformité résultant de l'intégration incorrecte du contenu numérique ou du service numérique dans l'environnement numérique du consommateur est réputé être un défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique si:

- a) le contenu numérique ou le service numérique a été intégré par le professionnel ou sous la responsabilité du professionnel ; ou
- b) le contenu numérique ou le service numérique était destiné à être intégré par le consommateur et que l'intégration incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'intégration fournies par le professionnel. »

### **Pendant combien de temps la garantie légale est-elle valable ?**

La garantie légale est valable pendant **2 ans** à compter de la fourniture du service (en Belgique conformément à l'art. 1701/8, § 2 du Code Civil prévu à l'article 11 de la Loi du 20 Mars 2022 et au Grand-Duché du Luxembourg conformément aux l'article 212-18 (2) et 212-27 du Code de la Consommation).

### **Quel est le délai de prescription de votre action ?**

En Belgique, votre action se prescrit dans un délai d'**1 an** à compter du jour où vous avez constaté le défaut de conformité (Art. 1701/8, § 2. Du Code Civil prévu à l'article 11 de la Loi du 20 Mars 2022). Au Grand-Duché du Luxembourg conformément aux articles 212-18 (2) et 212-27 du Code de la Consommation vous devez signaler le défaut de conformité dans un délai de 2 ans à partir de la livraison. Vous disposez alors d'un délai de 2 ans à partir de la dénonciation du problème pour agir devant un tribunal.

### **Quels sont vos droits en cas de défaut de conformité ?**

Vous avez droit à la **mise en conformité** du contenu numérique ou du service numérique, à une **réduction proportionnelle du prix**, ou à la **résolution du contrat**.

En Belgique, conformément à l'article 1701/10 du Code Civil prévu à l'article 11 de la Loi du 20 Mars 2022:

*« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, à une réduction proportionnelle du prix, ou à la résolution du contrat ».*

*Au Grand-Duché du Luxembourg conformément à l'article 212-21 (1) du Code de la Consommation):*

*« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique, à une réduction proportionnelle du prix, ou à la résolution du contrat aux conditions énoncées au présent article. »*

### **Article 16 – LOI-JURIDICTION**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi belge (en cas de domicile du consommateur en Belgique) et le droit du Grand-Duché du Luxembourg (en cas de domicile du consommateur au Grand-Duché du Luxembourg).

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes relèvera de la compétence exclusive des tribunaux belges ou du Grand-Duché du Luxembourg compétents.

### **Article 17 - MODIFICATION DES CGV**

Nous nous réservons le droit de modifier et de mettre à jour les présentes CGV à n'importe quel moment et nous vous recommandons de visiter régulièrement cette page afin de vous tenir informés des termes des CGV. Les CGV s'appliquant au contrat de prestation de Service SAV seront celles qui sont applicables à la date à laquelle le contrat a été conclu entre vous et nous.

\* \*  
—

## **ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Belgique et Grand-Duché du Luxembourg

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de: Nintendo of Europe AG – Belgium – Italiëlei 124 / 102, 2000 Antwerpen (Belgique)

Assistance E-mail: [contact@nintendo.be](mailto:contact@nintendo.be) - Assistance Téléphonique SAV: +32 3 224 76 83

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous:

Commandé le (\*)/reçu le (\*):

Nom du (des) consommateur(s):

Adresse du (des) consommateurs:

Signature du (des) consommateurs(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier):

Date:

(\*) Rayez la mention inutile.