

## Q8 smiles Conditions générales – CBC Faire le plein chez Q8

Les présentes conditions Q8 smiles s'appliquent à l'enregistrement au service personnalisé que constitue le programme de fidélité Q8 smiles et à son utilisation (le « Programme de fidélité Q8 smiles », tel que défini ci-après), de Smiles NV, dont le siège social est établi avenue de Vilvorde 310, 1130 Bruxelles, Belgique TVA BE 0720.542.130.

Le Programme de fidélité Q8 smiles permet, entre autre, aux consommateurs d'épargner, dans certaines magasins et stations-service, des points (« Smiles », tels que définis ci-après), et de les échanger dans le cadre d'un **service personnalisé**. Les Clients non enregistrés peuvent épargner des Smiles de manière anonyme pendant une période limitée pour pouvoir immédiatement commencer. Pour pouvoir cependant utiliser les Smiles, de quelque façon que ce soit, le consommateur doit d'abord s'enregistrer au Programme de fidélité Q8 smiles, et ce, par le biais du formulaire d'enregistrement numérique disponible sur le Site Web Q8 smiles, dans l'App Q8 smiles ou via le processus d'enregistrement intégré dans l'application CBC mobile indiquée comme « third party app » dans les conditions d'utilisation d'Olympus Mobility NV.

### 1. Concepts

Les définitions suivantes sont utilisées dans ces conditions Q8 smiles :

« **Client enregistré** » signifie toute personne physique majeure qui s'est inscrite au Programme de fidélité Q8 smiles uniquement à des fins non professionnelles, par le biais du Site Web Q8 smiles ou de l'App Q8 smiles, en tant qu'utilisateur du Programme de fidélité Q8 smiles. Les utilisateurs particuliers existants de l'application CBC Mobile peuvent également s'enregistrer dans l'application CBC Mobile via la plateforme Olympus couplée au programme de fidélité Q8 smiles.

« **Client non enregistré** » ou « **Profil Ghost** » signifie tout utilisateur privé d'un Support Q8 smiles qui ne s'est pas enregistré, par le biais du Site Web Q8 smiles, de l'App Q8 smiles ou de l'application CBC mobile, en tant qu'utilisateur du Programme de fidélité Q8 smiles.

« **Produits/services de support** » signifie, pour chaque Partenaire et sauf convention contraire entre le Partenaire et Smiles NV, tous les produits et services dont l'achat ou l'utilisation peut générer des Smiles et/ou sur lesquels certains avantages sont accordés aux Clients enregistrés. Certains produits sont exclus du Programme et ne donnent donc pas droit à des Smiles. Vous en trouverez la liste la plus récente sur le Site Web Q8 smiles ([www.q8smiles.be](http://www.q8smiles.be)) ou également dans l'App Q8 smiles. Il est notamment possible d'acheter des carburant et additifs tels que AD blue via l'application CBC mobile en obtenant automatiquement les Smiles pour ces achats.

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

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

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

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

« **Bon(s) promotionnel(s)** » signifie un titre numérique ou non qui donne droit à une réduction ou à un autre avantage (p. ex. des Smiles supplémentaires lors d'un achat ou d'un évènement) au Client enregistré concernant certains produits et/ou services et qui est offert au Client enregistré par le biais de l'App Q8 smiles ou du Site Web Q8 smiles en tant que promotion personnalisée qui peut s'avérer pertinente pour le Client enregistré.

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

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

« **App Q8 smiles** » signifie l'application mobile de Smiles NV concernant le Programme de fidélité Q8 smiles qui permet au Client non enregistré de s'enregistrer et au Client enregistré de gérer ses Smiles, préférences, profil et avantages (p. ex. Bons cadeau et Bons promotionnels) ainsi que d'utiliser le Support Q8 smiles virtuel (un code-barres ou un autre identificateur dans l'App) et de bénéficier de diverses autres composantes du service personnalisé.

« **Support Q8 smiles** » est une carte en plastique (sous la forme d'une carte de banque ou d'un porte-clés), comportant un code-barres unique ou une carte Q8 smiles virtuelle dans l'App Q8 smiles (dénommés ensemble les Supports Q8 smiles), qu'un consommateur peut utiliser pour, entre autres, épargner des Smiles.

« **Programme de fidélité Q8 smiles** » signifie le service personnalisé de Smiles NV tel que décrit dans les présentes Conditions Q8 smiles.

« **Déclaration de confidentialité Q8 smiles** » signifie la déclaration de Smiles NV concernant le traitement de données à caractère personnel, qui est disponible sur le site Web de Smiles NV [www.Q8smiles.be](http://www.Q8smiles.be) et dans l'App Q8 smiles.

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

« **Site Web Q8 smiles** » signifie le site Web de Smiles NV concernant le Programme de fidélité Q8 smiles, disponible à l'adresse [www.Q8smiles.be](http://www.Q8smiles.be), qui permet au Client non enregistré de s'enregistrer et au Client enregistré de gérer ses Smiles, préférences, profil et avantages (p. ex. Bons cadeau et Bons promotionnels).

## 2. Le Programme de fidélité Q8 smiles

Le Programme de fidélité Q8 smiles est offert par Smiles NV sous la forme d'un concept global comme un seul service et permet aux Clients enregistrés de profiter d'une foule d'avantages comme un programme d'épargne, des actions promotionnelles et personnalisées auprès d'un ou de plusieurs Partenaires et, en tant que service optionnel, un station finder.

### 3. Accès au Programme de fidélité Q8 smiles

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

Pour participer, un consommateur majeur doit (i) s'enregistrer par le biais du Site Web Q8 smiles ou de l'App Q8 smiles (sans avoir besoin d'un autre Support Q8 smiles) ou de l'application CBC mobile et devenir un Client enregistré ou (ii) utiliser un Support Q8 smiles (obtenu auprès d'un Point de vente partenaire) sans s'enregistrer et de cette façon devenir un Client non enregistré. Il n'est cependant pas possible d'échanger des Smiles sans s'être enregistré préalablement dans l'application Q8 smiles, sur le site internet Q8 smiles ou via l'application CBC mobile et ensuite s'être connecté sur l'application Q8 smiles ni de profiter d'autres avantages. L'échange des Smiles ne peut pas être effectué directement depuis l'application CBC mobile.

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

Lors de l'enregistrement, certaines données d'identification et de profil seront demandées. Ces données à caractère personnel sont traitées conformément à la Déclaration de confidentialité Q8 smiles. Pour les utilisateurs de l'application CBC mobile, Smiles ne dispose que de leur adresse Email, nom et prénom, d'un identifiant unique et d'un aperçu progressif des transactions. Le Client sera invité à définir un mot de passe pour se connecter à l'application et au site Web Q8 smiles. Ces données ne sont pas partagées avec d'autres parties.

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

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

Après inscription, le Client enregistré reçoit en cadeau ses 100 premiers Smiles. Ces 100 Smiles seront ajoutés à son compte après que le Client enregistré ait effectué sa première transaction dans une station Q8. Par transaction il faut comprendre : un ravitaillement en carburant chez Q8 ou un achat dans le shop d'une station Q8 lors duquel la carte, le porte-clé ou l'app Q8 smiles a été scanné à la caisse, à la borne d'épargne Q8 smiles ou dans l'app Q8 smiles même. Via l'application CBC mobile une transaction Smiles comprend l'achat de carburants et/ou d'additifs comme l'AD blue.

### 4. Épargner des Smiles

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

Le nombre de Smiles accordés par transaction est de 1 Smile par litre de carburant acheté (également au travers de l'application CBC mobile) et de 1 Smile par 1 euro d'achat en magasin (via l'application Q8 smiles) dans les magasins du point de vente Q8. La valeur d'achat des Smiles épargnés est établie dans la liste des avantages disponible sur le Site Web Q8 smiles et dans l'App Q8 smiles (p. ex., 500 Smiles peuvent être échangés contre un bon de 5 euros dans des points de vente Q8).

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

L'épargne de Smiles n'est pas illimitée. Après avoir épargné trois fois des Smiles sur une journée, des Smiles ne pourront plus être épargnés avant le début du jour suivant. On peut épargner au maximum 2 fois des Smiles par jour sur des pleins propres. En résumé cela veut dire qu'on peut épargner 2 fois des Smiles par jour sur des pleins et encore une troisième fois sur un achat shop ou bien par exemple 3 fois par jour sur un achat shop. Un Client enregistré ou un Client non enregistré ne peut, après un plein, épargner de Smiles sur d'autres pleins réalisés dans les 30 minutes suivant le premier plein. Smiles NV et le Partenaire participant peuvent également, en concertation, exclure l'épargne de Smiles de certaines actions promotionnelles. La limitation sur l'épargne des Smiles n'est pas appliqué quand vous achetez/faites le plein par le biais de l'application Q8 Smiles ou par une autre sorte d'application « mobile » qui puisse engendrer une allocation automatique des Smiles vers votre transaction.

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

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

## 5. Compte Q8 smiles

Les Clients enregistrés peuvent à tout moment consulter l'état de leur Compte Q8 smiles par le biais de l'App Q8 smiles, du Site Web Q8 smiles ou de l'application CBC mobile en accédant à « faire le plein chez Q8 » dans les services de mobilité, ainsi que sur les tickets de caisse d'un point de vente Q8 et sur les écrans des terminaux d'épargne Q8 smiles après chaque transaction lors de laquelle des Smiles sont épargnés.

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

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

Si, en raison de problèmes techniques ou de l'oubli du Support Q8 smiles (à l'exclusion de l'application CBC mobile), des Smiles n'ont pu être enregistrés pour une transaction spécifique, le Client enregistré

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

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

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

- (a) Dans le cas des Clients non enregistrés, tous les Smiles contenus sur le Compte Q8 smiles arriveront à échéance dans les 9 mois à compter de la première utilisation du Support Q8 smiles pertinent, sauf si le Client non enregistré s'enregistre et lie le Support Q8 smiles à son enregistrement dans ces 9 mois ;
- (b) Dans le cas des Clients enregistrés, tous les Smiles contenus sur le Compte Q8 smiles arriveront à échéance si le Client enregistré, pendant une durée successive de 9 mois, n'exécute aucune transaction lui permettant d'épargner des Smiles.

Le Client enregistré peut consulter l'historique fidélité de ses transactions par le biais de l'App Q8 smiles ou du Site Web Q8 smiles (historique de 2 ans). Après 2 ans, les données de transaction sont automatiquement supprimées.

## 6. Dépenser des Smiles

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

Ces Bons cadeau s'assortissent d'une date d'arrivée à échéance spécifique qui sera mentionnée sur le bon en question. Une fois la date d'arrivée à échéance dépassée, le Bon cadeau ne sera plus valable et le Client enregistré n'aura plus droit au produit correspondant ni à la réduction ou à la valeur d'achat. Le Bon cadeau sera automatiquement supprimé de l'aperçu des Bons cadeau disponibles sur l'App Q8 smiles et le Site Web Q8 smiles.

Smiles NV est libre d'adapter à tout moment les Bons cadeau offerts ou d'adapter le nombre de Smiles nécessaires pour obtenir un Bon cadeau spécifique sans notification préalable et par le biais d'une simple adaptation sur l'App Q8 smiles ou le Site Web Q8 smiles.

Des conditions supplémentaires peuvent être appliquées à l'utilisation d'un Bon cadeau. Il appartient au Partenaire Cadeau où le Bon cadeau est valable de décider de ces conditions. Des exemples de ces conditions peuvent être un montant d'achat minimum, non cumulable, uniquement valable dans le e-shop. Les conditions seront chaque fois mentionnées sur le Bon cadeau.

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

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

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

## 7. Promotions Smiles

Par le biais de l'App Q8 smiles, du Site Web Q8 smiles ou l'application de KBC, ainsi que par e-mail et, moyennant autorisation technique, par le biais de notifications push, des promotions particulières peuvent être proposées au Client enregistré, soit par Smiles NV, soit au nom du Partenaire, dans le cadre de la fourniture du service personnalisé du Programme de fidélité Q8 smiles.

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

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

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

## 8. Lieu

Smiles NV et le Partenaire n'ont pas accès aux données de localisation exactes (coordonnées X & Y) du Client enregistré.

Ce n'est que si une application l'exige de manière objective que les données de localisation du Client enregistré seront traitées ; Aucune donnée de localisation n'est stockée et quand cela est possible, le traitement de celles-ci se fera sur l'appareil proprement dit.

## 9. Station finder

Le « station finder » est une fonction de l'application Q8 smiles qui vous permet de trouver la station la plus proche. L'utilisation des données de localisation est facultative. Si cette fonction utilise vos données de localisation, la station la plus proche peut être automatiquement affichée. Si vous préférez ne pas utiliser vos données de localisation, vous pouvez entrer manuellement une position pour rechercher les stations les plus proches.

Le « station finder » indique les prix des carburants mais si ces derniers devaient différer des prix à la pompe, ce sont les prix respectifs à la pompe qui prévalent. Si vous bénéficiez d'une réduction supplémentaire sur le prix à la pompe via notre carte essence Q8 Liberty, vous conserverez évidemment cet avantage lié à la carte Q8 Liberty.

## 10. Utilisation de l'App Q8 smiles

Les exigences de fonctionnalité de l'App Q8 smiles (en ce compris le système d'exploitation minimum) sont expliquées dans l'*app store* pertinent.

Smiles NV ne peut être tenue responsable d'atteintes à la sécurité, de virus ou autres dommages provoqués par le biais de l'App Q8 smiles par des tiers à l'appareil mobile du Client enregistré.

Lors d'un plein, il est interdit d'utiliser l'App Q8 smiles ou tout autre application et de façon générale un téléphone mobile à côté de la pompe. Elle ne peut l'être que dans la voiture (portes fermées) ou dans le magasin et à côté du terminal d'épargne. Le conducteur d'une voiture ne peut pas non plus utiliser l'App Q8 smiles, sauf si la voiture est stationnée.

En cas de liaison à un réseau de données mobiles, l'App Q8 smiles peut consommer des données mobiles. Smiles NV ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des frais de consommation de données découlant de l'utilisation de l'App Q8 Smiles.

#### 11. Protection de la vie privée

Dans le cadre de l'utilisation par un Client enregistré de l'App Q8 smiles, du Site Web Q8 smiles et des Supports Q8 smiles, Smiles NV traitera des données à caractère personnel du Client enregistré. Ces traitements (finalités, catégories de données à caractère personnel, etc.) sont expliqués dans la Déclaration de confidentialité Q8 smiles disponible sur le Site Web [www.Q8smiles.be](http://www.Q8smiles.be) ou dans l'App Q8 smiles. Toutes les questions y relatives sont à adresser à [Privacy@Q8smiles.be](mailto:Privacy@Q8smiles.be), et l'identité et les coordonnées du responsable du traitement pertinent sont disponibles dans la déclaration de confidentialité.

Lorsqu'un utilisateur s'est inscrit via "faire le plein chez Q8" dans les services de mobilité de l'application CBC mobile et lorsque celui-ci n'est pas encore client de Q8 smiles, Q8 Smiles NV recevra l'adresse Email, nom et prénom de l'utilisateur via Olympus.

#### 12. Vol ou perte

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

#### 13. Modifications

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

Lors d'un tel changement, Smiles NV en informera les Clients enregistrés au moins deux semaines à l'avance. Si un Client enregistré n'est pas d'accord avec les modifications, il a le droit de mettre gratuitement un terme, à la date d'entrée en vigueur des modifications, à l'utilisation du Programme de fidélité Q8 smiles et de contacter Smiles NV pour la restitution de ses Supports Q8 smiles physiques. Si un Client enregistré utilise l'App Q8 smiles, il peut en faire la notification par le biais du formulaire de contact sur le Site Web Q8 smiles. La poursuite de l'utilisation d'un Support Q8 smiles au-delà de cette période sera considérée comme une acceptation des modifications.

Les conditions Q8 smiles en vigueur sont à tout moment consultables sur le Site Web Q8 smiles et dans l'App Q8 smiles. Pour les utilisateurs de l'application CBC mobile, ces conditions sont disponibles sur le site internet d'Olympus.

#### 14. Suspension et résiliation

Smiles NV se réserve le droit :

- (a) D'interrompre à tout moment le Programme de fidélité Q8 smiles, moyennant le respect d'un délai de préavis préalable de 3 mois ;
- (b) En cas de présomption de fraude ou de non-respect des présentes conditions Q8 smiles, de bloquer temporairement un Compte Q8 smiles pendant la durée nécessaire à l'enquête, ou d'exclure définitivement un Client enregistré ou un Client non enregistré de toute participation au Programme de fidélité Q8 smiles si cette exclusion est fondée (p.ex. en cas de transactions et de mouvements inhabituels, Smiles qui ne sont pas liés à des achats propres, en cas de manipulation par un programme ou autre similaire, en effectuant plusieurs inscriptions pour la même personne, en utilisant des adresses mail « jetables », en possédant un nombre de Smiles plus que la moyenne en tant que Client non enregistré, etc. )

Le Client enregistré peut à tout moment se désinscrire du Programme de fidélité Q8 smiles en complétant le formulaire de contact destiné à cette fin sur le Site Web Q8 smiles ou dans l'App Q8 Smiles et en le remettant à Smiles NV, suite à quoi :

- (a) le Compte Q8 smiles du Client enregistré sera bloqué et plus aucun Smile ne pourra être épargné sur ce Compte Q8 smiles ;
- (b) une période de 3 mois démarrera, durant laquelle le Client enregistré pourra encore échanger ses Smiles conformément à l'art. 6 des présentes conditions Q8 smiles et, s'il le souhaite, se réinscrire et faire réactiver son Compte Q8 smiles ;
- (c) après cette période de 3 mois, tous les Smiles liés à ce Compte Q8 smiles seront échus.

En cas de résiliation ou de suspension, pour quelque raison que ce soit, le Client enregistré et le Client non enregistré ne pourront prétendre à aucune indemnité ni à aucun remboursement des Smiles échus ou suspendus.

#### 15. Aide et plaintes

Q8 smiles.be FAQ

Q8 smiles App FAQ

Q8 smiles.be formulaire de contact

Q8 smiles centre de contact via 0800 11 323 ou depuis l'extérieur: 0032 20 22 645

Smiles NV entreprendra les efforts nécessaires de traiter votre plainte au plus vite afin d'offrir une solution satisfaisante. Insatisfait malgré nos efforts? Adressez-vous aux services indépendants de l'Ombudsman du Commerce, [www.ombudsmanducommerce.be](http://www.ombudsmanducommerce.be), une entité qualifiée pour règlement en ligne des litiges à l'adresse suivante:





Ombudsman du Commerce  
Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8  
1160 Bruxelles  
e-mail: info@ombudscom.be

## 16. Droit applicable et tribunaux compétents

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

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

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

Tous les litiges survenant entre Smiles NV et le Client enregistré ou le Client non enregistré sont soumis au juge compétent à Bruxelles.

Dernière modification des présentes conditions générales : le 01 mai 2020.