Conditions spécifiques

Dernière mise à jour le 27/10/2026

Ceci est une traduction automatique de l'original néerlandais. En cas de contradiction, la version néerlandaise fait juridiquement foi.

1. Conditions Spécifiques applicables à l'utilisation des services de communication (SMS, VOICE)

Les offres et les prix des « credits » sont valables le jour où ils sont proposés sur notre Site web. Les prix indiqués s'entendent hors TVA de 21 %. JAAN ne peut être tenu responsable des erreurs (d'impression) figurant dans ses offres. JAAN propose ses services sur son Site web jusqu'à épuisement des stocks. JAAN ne peut être tenu responsable des dommages qui résulteraient de l'indisponibilité d'un produit.

Il n'existe de Contrat valable entre le Donneur d'ordre et JAAN que lorsque JAAN reçoit le paiement de la commande via son Site web. Il peut être dérogé à cette règle moyennant l'accord de JAAN.

Les Conditions Générales de JAAN priment sur toutes les autres conditions, en l'occurrence celles du Donneur d'ordre.

Les présentes conditions ainsi que toute commande, acceptation ou convention relevant de ces conditions sont régies par la législation belge. Tout litige relatif au présent document, à son interprétation ou à son exécution relève, à défaut de règlement amiable, de la compétence des tribunaux de Gand.

2. Credits

JAAN utilise le système de credits dans le cadre de l'utilisation de sa plateforme de communication.

Un credit est défini comme un rapport quantitatif appliqué à un message reçu ou envoyé ; ainsi, par exemple, un (1) sms / voice call n'équivaut pas à 1 (un) credit. Pour le rapport exact par réseau, il est expressément renvoyé à notre Site web :

https://www.jaan.be/smsbox/prijzen#gateway-list

Le nombre total de credits par message « envoyé » dépend de l'encodage (GSM7/Unicode), du nombre de caractères (spéciaux) et de la facturation appliquée par nos fournisseurs de messages. Ce calcul est susceptible de modifications.

Pour des informations détaillées, nous vous renvoyons à notre Site web :

https://www.jaan.be/faq
https://www.jaan.be/smsbox/sms-calculator

Les credits sont valables 12 mois à compter de la date d'achat. Une réactivation est possible dans les 7 jours suivant la date d'échéance moyennant l'achat d'un minimum de 500 nouveaux credits. Après 7 jours, ceux-ci expirent irrévocablement. En cas de commandes pendant la durée de validité de credits déjà achetés, la dernière date d'achat vaut comme point de départ de la période de 12 mois et les credits achetés antérieurement sont automatiquement prolongés pour 12 mois.

Le Donneur d'ordre accepte de recevoir une fois par semaine un e-mail de notification mentionnant le nombre de credits restants et leur date d'échéance. Le Donneur d'ordre a ainsi la possibilité de recharger ses credits à temps.

Les credits achetés sont en principe mis à disposition sur le compte du Donneur d'ordre immédiatement après réception du paiement. JAAN se réserve toutefois à tout moment le droit, sur la base de ses contrôles anti-fraude automatiques et manuels, de suspendre ou de bloquer temporairement, en tout ou en partie, la mise à disposition ou l'utilisation des credits jusqu'à vérification, pour des raisons de sécurité et afin de prévenir les abus, la fraude et le phishing. Une telle suspension temporaire ne donne droit à aucune indemnisation. Dans ce cas, le Donneur d'ordre peut contacter le support afin de faire procéder à la vérification (voir « Accès refusé à tort ? »).

3. Premium SMS

JAAN paie le Donneur d'ordre dans les 90 jours suivant la fin du mois civil lorsque l'avoir dépasse €25

(Belgique ; pour l'étranger, un minimum de €50 s'applique).

Le Donneur d'ordre peut envoyer une facture après chaque mois civil dès que le montant min. est atteint. Le Donneur d'ordre reçoit alors dans sa boîte mail un e-mail mentionnant le montant exact à facturer, si > €25 (étranger > €50). Le montant indiqué s'entend hors TVA. Une échéance de 90 jours doit être mentionnée sur la facture.

4. Droits/obligations et responsabilité du Donneur d'ordre

Le Donneur d'ordre dispose d'un compte propre, avec la possibilité d'utiliser les credits qu'il/elle a achetés pour l'envoi ou la réception d'un message.

Le Donneur d'ordre est responsable des données qu'il fournit concernant son identité. La création de faux alias ou de faux numéros d'expéditeur est interdite et le Donneur d'ordre reconnaît et accepte qu'en cas de malversations à cet égard, le compte sera suspendu pour complément d'enquête. Si, après suspension et mise en demeure, le Donneur d'ordre refuse toujours de fournir les données correctes, la suspension entraînera la fermeture irrévocable du compte avec perte des credits. Les poursuites ultérieures et l'obligation de garantie restent applicables dans le chef du Donneur d'ordre pour les dommages éventuellement causés.

Le Donneur d'ordre s'engage à se comporter comme une personne normale et prudente et à se maintenir ainsi dans les limites légales. Les services de JAAN ne peuvent en aucun cas être utilisés pour, entre autres, mais sans s'y limiter, le harcèlement (stalking), le spoofing, l'envoi de chevaux de Troie (trojans), des activités illégales, ou pour causer des dommages aux appareils électroniques du destinataire.

Les services fournis par JAAN sont destinés uniquement à un usage normal et ne peuvent causer aucun dommage à des tiers ni à JAAN. En cas de doute, le Donneur d'ordre doit d'abord demander l'autorisation à JAAN. Cette autorisation sera accordée dans les sept (7) jours après un examen approfondi des dommages possibles. Sans une telle autorisation, l'obligation de garantie reste applicable dans le chef du Donneur d'ordre.

Le Donneur d'ordre peut utiliser ses credits à toutes les fins autorisées dans les limites légales.

L'envoi de messages publicitaires est autorisé si le destinataire y a donné son accord. En cas de problèmes, le Donneur d'ordre doit, à la demande de JAAN, remettre ces autorisations.

Le Donneur d'ordre n'envoie des messages commerciaux qu'aux destinataires qui y ont donné leur consentement et conserve la preuve de ce consentement. Tout message à contenu commercial offre au destinataire une possibilité simple et gratuite de se désinscrire. Une désinscription par réponse STOP n'est possible que si le Donneur d'ordre active la possibilité de réponse lors de l'envoi ; l'envoi s'effectue alors via le shortcode 8676 de JAAN (Belgique) et JAAN enregistre automatiquement les réponses STOP sur une liste de blocage par compte, que le Donneur d'ordre ne peut pas contourner. Dans tous les autres cas, les demandes STOP sont traitées et gérées par l'opérateur mobile du destinataire, pour autant que celui-ci le permette ; JAAN n'a pas accès à ces listes et ne peut en assumer la responsabilité. Dans ce cas, le Donneur d'ordre mentionne dans le message son propre moyen de désinscription (p. ex. un lien ou un numéro de téléphone) et gère lui-même sa liste de désinscriptions. À la première demande de JAAN, le Donneur d'ordre fournit la preuve du consentement dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

Le Donneur d'ordre remboursera à JAAN tous les frais résultant des dommages causés par la fourniture d'informations incorrectes par le Donneur d'ordre.

Le Donneur d'ordre garantit JAAN contre les poursuites judiciaires intentées sur la base de faits commis par le Donneur d'ordre lors de l'utilisation du compte.

Le Donneur d'ordre s'engage à consulter régulièrement la section FAQ (https://www.jaan.be/faq) afin de rester informé des développements techniques les plus récents chez JAAN.

5. Mesures anti-fraude

La fraude est une forme de tromperie. C'est pourquoi, chez JAAN, nous mettons tout en œuvre pour prévenir la fraude. Nos mesures publiques et internes y veillent.

- ***Priorité absolue***

  Chez nous, la sécurité n'est jamais remise en question. C'est pourquoi la sécurité et la prévention de la fraude bénéficient de la priorité absolue chez JAAN. En prenant des mesures publiques et internes, nous veillons à ce que la fraude puisse être réduite au minimum.

- ***Contrôle continu***

Nous contrôlons en permanence la manière dont notre système est utilisé. Si nous remarquons quelque chose de suspect, tout accès à notre système est refusé par précaution. En outre, nous tenons des listes de transactions frauduleuses, d'utilisateurs ou d'autres éléments qui ne sont plus les bienvenus chez nous.

- ***Système auto-apprenant***

JAAN travaille avec un système de monitoring continu. Celui-ci indique quand un contrôle manuel est nécessaire. Cela nous permet de décider nous-mêmes si quelque chose ressemble à de la fraude ou non. De plus, le système est auto-apprenant et fonctionne dès lors de mieux en mieux et de plus en plus efficacement.

- ***Accès refusé à tort ?***

Aucun système n'est parfait à 100 %. Un blocage injustifié peut s'être produit par notre système automatique de prévention de la fraude. Nous pouvons régler cela manuellement pour vous. Contactez-nous via le support.

6. Droits/obligations et responsabilité de JAAN

JAAN garantit un uptime de 99.9% de sa passerelle. JAAN remet les messages SMS, WhatsApp et vocaux par l'intermédiaire d'opérateurs télécoms et de services de transmission spécialisés. Ces parties transmettent les messages exclusivement vers le réseau du destinataire et ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de JAAN ni du Donneur d'ordre (voir l'article 14.5 des conditions générales et le Contrat de sous-traitance). JAAN n'offre aucune garantie quant au délai de remise ni quant à la remise finale et n'est pas responsable des manquements de ces parties ou des opérateurs mobiles. Des modifications dans les accords de roaming ou d'interconnexion peuvent rendre temporairement impossible l'envoi vers certains réseaux ; JAAN en avertit le Donneur d'ordre par e-mail dès qu'elle en a connaissance.

JAAN ne peut être tenu responsable de ses fautes graves ni des fautes graves et intentionnelles commises par un préposé ou un agent d'exécution.

JAAN n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage ou toute perte subis par le Donneur d'ordre ou par un tiers à la suite de l'utilisation des services proposés.

JAAN veille à ce que le système soit accessible 24 heures sur 24, sous réserve de maintenance périodique, de pannes techniques et de force majeure. JAAN ne peut être tenu responsable de l'éventuelle perte de chiffre d'affaires ou d'autres coûts qui en résulteraient.

JAAN ne divulgue jamais à des tiers le contenu des messages envoyés et reçus, les numéros de téléphone ni les autres données du Donneur d'ordre, sauf aux services de transmission nécessaires à la remise, aux autorités judiciaires ou compétentes lorsque la loi l'exige, et pour le contrôle interne et la prévention de la fraude. Les données des messages sont conservées treize (13) mois, puis automatiquement effacées ou anonymisées, comme décrit sur jaan.be/data-retentie et dans le Contrat de sous-traitance.

JAAN est tenu d'assister le Donneur d'ordre en cas de difficultés techniques dans un délai raisonnable de cinq (5) jours.

7. 2mail – e-mail marketing et relais SMTP

2mail.1 Via 2mail, le Donneur d'ordre envoie exclusivement des e-mails à des destinataires qui y ont préalablement consenti ou avec lesquels il entretient une relation client existante au sens de l'article XII.13 du Code de droit économique. Il conserve la preuve du consentement et la fournit à la première demande de JAAN dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

2mail.2 L'utilisation de listes d'adresses achetées, louées, collectées par scraping ou obtenues de toute autre manière sans consentement est interdite.

2mail.3 Tout e-mail commercial contient un lien de désinscription fonctionnel ainsi que l'identité et l'adresse de l'expéditeur. Les désinscriptions sont traitées automatiquement par JAAN sur une liste de blocage par compte ; le Donneur d'ordre ne peut pas la contourner. Les e-mails transactionnels envoyés via le relais SMTP ne contiennent aucun contenu commercial, sauf si le destinataire y a consenti.

2mail.4 JAAN traite automatiquement les bounces et les plaintes. En cas de taux de bounces supérieur à cinq (5) % ou de taux de plaintes supérieur à 0,1 % par envoi, JAAN peut suspendre l'envoi et contacter le

Donneur d'ordre. En cas de récidive ou d'abus, JAAN peut suspendre le compte conformément à l'article 5.3 des conditions générales.

2mail.5 La remise s'effectue via les serveurs de messagerie des destinataires, qui ne sont pas des sous-traitants ultérieurs de JAAN ni du Donneur d'ordre (article 14.5 des conditions générales). JAAN ne garantit pas la remise dans la boîte de réception ; elle prend toutefois les mesures décrites à l'Annexe B du Contrat de sous-traitance (SPF, DKIM, DMARC, gestion de la réputation).

2mail.6 Les listes de contacts, les campagnes et les statistiques sont conservées conformément à jaan.be/data-retentie et au Contrat de sous-traitance.