



Conditions Générales de l'Achat des Véhicules Neufs et de Bons de Précommande

I. Préambule et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées " **CGV** ") régissent la relation entre smart et le client (ci-après " **Vous** " ou " **Votre** ") pour l'achat de Véhicules et d'autres Produits, tels que les Bons de précommande et les Produits supplémentaires, mis à disposition par **smart Belgium Srl**, Avenue du Péage 68, 1200 Woluwe-Saint-Lambert, Belgique, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0778.295.633 (ci-après " **smart** " ou " **Nous** "/" **Notre** "). Toutes autres conditions ne sauraient s'appliquer, que smart se soit expressément opposé ou non à leur application, sauf mention contraire dans présentes CGV.

Les présentes CGV régissent l'achat d'un Véhicule et/ou d'un Bon de Précommande et/ou de Produits Supplémentaires. Elles couvrent également la location de véhicules auprès d'un Partenaire de Leasing ou de tiers. La commande d'un Véhicule et/ou d'un Bon de Précommande et/ou de Produits Supplémentaires et conclure un contrat de Leasing n'est possible que si Vous avez lu les présentes CGV et les avez acceptées comme étant contractuelles et donc comme vous engageant.

En finalisant la procédure de commande correspondant à votre achat, Vous confirmez que Vous avez lu attentivement et compris les présentes CGV et que Vous les acceptez. Nous faisons explicitement référence à leur applicabilité au point correspondant du processus de commande.

Les présentes CGV ne s'appliquent pas

- Si Vous êtes un Client Professionnel et que Nous avons conclu un accord de flotte avec Vous, auquel cas l'accord de flotte prévaut sur les présentes CGV. Les présentes CGV ne sont applicables que si l'accord de flotte correspondant n'y déroge pas et dans la mesure où il ne fait pas référence aux Consommateurs ou aux PME;
- A la garantie véhicule neuf accordée par smart, soumise à ses propres conditions, lesquelles peuvent être consultées et enregistrées à l'adresse (conditions de garantie) ;
- Au Pack Services Intégrés (PSI), soumis à ses propres conditions, lesquelles peuvent être consultées et enregistrées à l'adresse (Conditions Générales du Pack Services Intégrés PSI);
- A l'achat et/ou au téléchargement de services numériques et de l'application Hello smart App, soumis à ses propres conditions, lesquelles peuvent être consultées et sauvegardées à l'adresse <https://be.smart.com/fr/service/terms-of-service/> (Conditions Générales d'utilisation des Services Numériques);
- A la création et à l'enregistrement d'un smart ID, soumis à ses propres conditions, lesquelles peuvent être consultées et sauvegardées à l'adresse <https://be.smart.com/fr/service/terms-of-use/> (conditions générales d'utilisation du smart ID).

II. Définitions

Dans les présentes CGV, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

1. "**Agent smart**" désigne tout concessionnaire et réparateur agréé par smart pour les Véhicules et les accessoires.
2. "**Bon de Précommande**" a la signification définie dans la section VII.1.
3. "**Cash buy**" désigne achat sans recours à un crédit ou à un prêt (*achat comptant*).
4. "**Client Professionnel**" désigne toute personne physique ou morale ou une entité qui, lorsqu'elle conclut le Contrat d'Achat ou le contrat de leasing avec le Partenaire de Leasing, agit entièrement ou principalement dans l'exercice de son activité commerciale ou professionnelle indépendante.

5. "**Consommateur**" toute personne physique qui conclut le Contrat d'Achat ou le contrat de leasing avec le Partenaire de Leasing à des fins qui ne sont pas, ou principalement pas, liées à des activités commerciales ou professionnelles indépendantes.
6. "**Contrat d'Achat**" : désigne le contrat relatif à l'achat d'un Véhicule, y compris le Financement Par Tiers, de Produits Supplémentaires et/ou de Bons de Précommande qui a été ou sera conclu entre smart et Vous et pour lequel les présentes CGV s'appliquent.
7. "**Compte smart**" désigne le compte utilisateur créé via le site web id.smart.com, qui est nécessaire pour acheter tout Produit via le smart Store et dans lequel vous devez indiquer si Vous êtes un Consommateur ou une PME. Votre Compte smart est le fondement de Votre expérience client connectée et Vous permet, notamment de sauvegarder Votre Véhicule individuel via l'outil de personnalisation en ligne, de réserver un essai sur route, d'acheter un Véhicule, un Bon de Précommande ou des services numériques, de Vous connecter au Véhicule, d'acheter des forfaits après-vente, de gérer les services de l'atelier et d'utiliser d'autres services proposés par smart. En raison du développement continu de l'écosystème smart, les services spécifiques offerts via le Compte smart sont susceptibles d'évoluer.
8. "**Financement Par Tiers**" est l'achat d'un véhicule pour lequel vous entrer dans un contrat avec un partenaire financier afin de financer le prix d'achat ou une partie du prix d'achat.
9. "**Hello smart App**" désigne l'application pour smartphone qui Vous fournit en temps réel des informations détaillées sur le Véhicule, telles que l'autonomie, l'état de la batterie, la localisation et la pression des pneus, et qui sert de point d'accès numérique à votre Véhicule et à Votre compte smart.
10. "**Marketplace**" désigne la plate-forme de marché exploitée par smart qui permet à smart et à des vendeurs tiers de proposer leurs biens et services aux clients..
11. "**Partenaire de Leasing**" désigne AXUS SA, Avenue du Bourget, 42, 1130 Bruxelles, Belgique , qui propose des services de leasing pour les Véhicules dans le cadre du "smart mobility Lease".
12. "**Partenaires de Leasing Tiers**" sont des banques ou prestataires de services financiers autres que le Partenaire de Leasing visé au paragraphe II.11, avec lesquels vous pouvez également conclure des contrats de leasing pour des véhicules intelligents ("Leasing de tiers").
13. "**Parties**" désigne conjointement smart et Vous.
14. "**PME**" désigne une entreprise cliente avec laquelle nous n'avons pas conclu d'accord de flotte.
15. "**Produit(s)**" désigne les Produits Supplémentaires, les Véhicules et les Bons de Précommande que Nous proposons.
16. "**Produits Supplémentaires**" désigne tous les biens destinés à être utilisés avec ou pour les véhicules vendus par smart et qui sont vendus via le smart Store par smart ou les vendeurs de la Marketplace, tels que les équipements en option (par exemple; les wallboxs) et les accessoires conçus pour être utilisés pour ou en relation avec un véhicule vendu par smart. Les produits supplémentaires ne comprennent pas les services numériques.
17. "**smart ID**" désigne l'accès individuel à Votre Compte smart, correspondant à l'adresse e-mail que Vous avez fournie et protégé par le mot de passe que Vous avez défini lors de la création de Votre Compte smart (que Vous pouvez modifier ultérieurement). Le smart ID est Votre clé personnelle pour l'ensemble de la gamme de produits et services smart ainsi que pour l'écosystème smart.
18. "**smart Store**" désigne la boutique en ligne fourni par smart via <https://be.smart.com/> pour la vente de Produits, y compris la Marketplace; ces deux éléments sont en cours de développement et peuvent être modifiés à l'avenir.
19. "**Société Affiliée**" désigne toute entreprise juridiquement indépendante qui, dans sa relation avec smart, est détenue en majorité par smart ou qui détient une majorité des parts de smart, qui est contrôlée par smart ou qui contrôle smart, ou qui est partie à un accord inter-entreprises avec smart.
20. "**Véhicule(s)**" sont tous les véhicules neufs vendus par l'intermédiaire du smart Store et les véhicules neufs faisant l'objet d'un contrat de leasing.

21. "**Vendeur de la Marketplace**" désigne tout vendeur tiers qui propose ses biens ou services sur la Marketplace.

III. Modification des CGV

1. Après acceptation des présentes CGV, Nous pouvons être amenés à les modifier ponctuellement pour des raisons importantes y compris et notamment, si ces modifications sont requises pour des raisons légales, réglementaires, techniques ou de sécurité. La version actuelle des présentes CGV peut être consultée, enregistrée et imprimée à tout moment à l'adresse <https://be.smart.com/fr/service/terms-conditions/>. Les modifications des obligations essentielles du présent Contrat d'Achat, tel que décrit à l'article qui modifieraient l'objet du Contrat d'Achat sont exclues du droit de modification.
2. Vous serez informé au moins quatre (4) semaines à l'avance de ces modifications par courrier électronique à l'adresse enregistrée avec Votre smart ID. Vous serez également informé des modifications dans votre Compte smart et Vous pourrez les accepter ou les refuser. Si Vous ne Vous opposez pas aux modifications dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception de la notification de modification, les modifications seront considérées comme acceptées avec effet pour l'avenir. Si, en revanche, Vous Vous opposez aux modifications, Nous nous réservons le droit de résilier la relation contractuelle avec un préavis de deux (2) semaines, sous réserve que Vous ayez été informé des conséquences liées au refus des modifications et du présent droit de résiliation.

IV. Achat de véhicules et de Produits Supplémentaires auprès de smart

1. La présentation de Véhicules et de Produits Supplémentaires par smart sur le smart Store ne constitue pas une offre au sens de l'article 5.19 du Nouveau Code Civil mais simplement une invitation à faire une offre d'achat d'un Véhicule ou d'un Produit Supplémentaire (*invitatio ad offerendum*).
2. Pour acheter un Véhicule auprès de smart via le smart Store, Vous devez d'abord entrer dans le smart Store, selon le cas, de Votre propre chef ou guidé par Votre Agent smart :
 - a. Vous pouvez entrer dans le smart Store via Votre navigateur web sous <https://be.smart.com>.
 - i. Le smart Store est disponible en Belgique dans les langues suivantes, qui sont également utilisées pour la conclusion du Contrat d'Achat : Néerlandais/Français. (Si Vous changez de langue via le pied de page du site web <https://global.smart.com>, Vous serez redirigé vers un autre smart Store d'une Société Affiliée. D'autres conditions seront alors d'application).
 - ii. Sur le smart Store, Vous pouvez sélectionner ou configurer/personnaliser un Véhicule et - le cas échéant - ajouter services et des Produits Supplémentaires. En cliquant sur Le bouton "**Acheter maintenant**" Vous pouvez placer le Véhicule et les Produits Supplémentaires dans le panier d'achat. Les Wallboxes ne peuvent être placées dans le panier d'achat et achetées qu'avec un Véhicule, nonobstant la possibilité d'acheter des Wallboxes auprès des vendeurs de la Marketplace conformément à l'art.VI.4 si Vous avez déjà commandé un Véhicule. Vous ne pouvez acheter qu'une (1) Wallbox par Véhicule à la fois..
 - iii. Avant de pouvoir placer le véhicule et les produits supplémentaires dans le panier d'achat, vous devez d'abord vous connecter à l'aide de votre identifiant smart. Dans le cas contraire, vous ne pourrez pas poursuivre votre commande.

Si vous n'avez pas d'identifiant smart, vous devez en créer un. Pour créer un identifiant smart, vous devez cliquer sur le bouton d'enregistrement correspondant. Vous serez alors guidé vers le formulaire d'enregistrement dans lequel vous devez saisir vos données personnelles, créer un mot de passe et indiquer si vous êtes un consommateur ou une PME. Vous devez vous assurer que les données que vous avez saisies sont exactes, afin que la communication de smart concernant la commande puisse être reçue. Les conditions d'utilisation de [Conditions d'utilisation de smart ID](#) s'appliquent.

Avant de pouvoir placer le Véhicule et les Produits Supplémentaires dans le panier d'achat, Vous devez d'abord Vous connecter à l'aide de Votre smart ID. Dans le cas contraire, Vous ne pourrez pas poursuivre Votre commande.

Si Vous n'avez pas de smart ID, Vous devez en créer un. Pour créer un smart ID, Vous devez cliquer sur le bouton d'inscription correspondant. Vous serez alors guidé vers le formulaire

d'enregistrement dans lequel Vous devrez saisir Vos données personnelles, créer un mot de passe et indiquer si Vous êtes un Consommateur ou une PME. Vous devez veiller à ce que les données que Vous avez saisies soient exactes, afin que les communications de smart concernant la commande puissent être reçues. Les conditions d'utilisation de smart ID s'appliquent.

iv. Après vous être connecté avec votre identifiant smart, Vous serez dirigé vers le panier d'achat.

3. Dans le panier d'achat, Vous avez un aperçu du Véhicule sélectionné ou configuré et des Produits Supplémentaires choisis, ainsi que d'autres détails techniques, les services Digitales supplémentaires choisis et les détails de paiement. Dans le panier d'achat, Vous pouvez apporter des modifications au Véhicule et aux Produits Supplémentaires sélectionnés, au processus de paiement (c'est-à-dire choisir de louer le Véhicule auprès du Partenaire de Leasing ou d'acheter le Véhicule en Cash buy auprès de smart), saisir le code de Votre Bon de Précommande pour obtenir le remboursement du montant payé pour le Bon de Précommande et confirmer Votre Agent smart.
4. En cliquant sur le bouton « **Poursuivre la commande** », Vous poursuivez le processus de commande. Vous devez saisir ou confirmer Vos données personnelles, telles que Votre nom, adresse et coordonnées. Vous ne pouvez poursuivre le processus de commande que si Vous avez plus de dix-huit (18) ans. Toutes les données peuvent être modifiées en cliquant et en éditant les informations saisies en cliquant sur le bouton en bas de la page, Vous pouvez toujours revenir à l'étape précédente du processus de commande.
5. En cliquant sur le bouton « **Continuer** », Vous serez guidé tout au long du processus de commande. vous pouvez consulter un résumé du lieu de prise en charge du Véhicule choisi, changer de lieu et modifier la date de prise en charge souhaitée. Vous pouvez également saisir et modifier Votre adresse de livraison pour la livraison de Produits Supplémentaires. Vous pouvez également indiquer si Vous êtes intéressé par d'autres caractéristiques et/ou services. Si Vous choisissez d'indiquer Votre intérêt pour ces caractéristiques et/ou services, un Agent smart Vous contactera et Vous aurez la possibilité de conclure un accord séparé concernant ces services et/ou caractéristiques.
6. En cliquant sur le bouton "**Continuer**", Vous serez dirigé vers un récapitulatif de la commande. Dans le récapitulatif de la commande, vous pouvez consulter Vos données personnelles, Vos données de facturation, les détails de la commande et du paiement. Le prix figurant au bas de l'aperçu indique le prix total de Votre commande, y compris, entre autres, la TVA, les prix des Produits Supplémentaires que Vous avez choisis (le cas échéant) et les éventuels frais d'enregistrement et de transport applicables si l'achat est exécuté.
7. Si vous avez choisi d'**acheter** le Véhicule **en Cash buy**
 - i. et que Vous êtes un Consommateur, Vous soumettez une offre contractuelle d'achat du Véhicule et, le cas échéant, des Produits Supplémentaires en cliquant sur le bouton "**Commande avec obligation de paiement**".

Si la commande a abouti, Vous serez redirigé vers la page de de confirmation. Dans le cas contraire, Vous serez redirigé vers une page Vous informant qu'une erreur s'est produite;
 - ii. et que Vous êtes une PME et que Vous n'avez pas déjà fourni les documents justificatifs sur Votre Compte smart via l'onglet "**Entreprise**", en cliquant sur "**Continuer**" Vous serez redirigé vers la page de vérification. Comme nous avons besoin d'une preuve de Votre existence légale et (le cas échéant) de Votre pouvoir, Vous devez télécharger les documents justificatifs correspondants. Une fois la vérification de Vos documents réussie, vous serez informé par e-mail que Votre commande peut maintenant être traitée. Si Vous ne téléchargez pas suffisamment de documents dans un délai de 5 (cinq) jours, Nous ne serons pas en mesure de traiter votre commande et Nous procéderons à son annulation;
 - iii. et si Votre commande est passée auprès de et avec l'aide d'un Agent smart, l'offre contractuelle pour le Véhicule et, le cas échéant, les Produits Supplémentaires est faite en signant la commande sur la tablette de l'Agent smart. Si Vous avez plusieurs signataires, Vous devez enregistrer les adresses e-mail de tous les signataires qui recevront un e-mail avec un lien pour signer électroniquement leurs commandes. Les commandes individuelles ne seront lancées que si tous les signataires individuels les signent.

8. Vous pouvez consulter toutes les commandes passées avec succès dans la rubrique "**Mes commandes**" de la section "**Mon compte**" de votre compte smart.

V. Leasing de véhicule

1. Les déclarations figurant aux paragraphes IV. 1-6 s'appliquent également en cas de leasing par l'intermédiaire d'un Partenaire de Leasing. Si vous avez décidé l'option de leasing du Véhicule par l'intermédiaire d'un Partenaire de Leasing, en cliquant sur "**Continuer le leasing**", vous serez dirigé vers l'interface de commande du Partenaire de Leasing afin d'y conclure un contrat de leasing avec le Partenaire de Leasing aux conditions du Partenaire de Leasing. Ceci est valable indépendamment du fait que vous soyez un consommateur ou une PME. Veuillez noter que smart n'est pas partie au contrat de leasing conclu entre vous et le Partenaire de Leasing et que le contrat de leasing en question doit être conclu immédiatement après que nous vous ayons orienté vers le Partenaire de Leasing afin de finaliser la commande du Véhicule sélectionné. Si vous ne concluez pas immédiatement le contrat de leasing avec le Partenaire de Leasing, nous remettrons le Véhicule à disposition.
2. Si vous avez placé un Produit Supplémentaire dans le panier et décidé l'option de leasing du Véhicule, le Produit Supplémentaire ne fait pas partie de la commande. Il est donc possible que votre processus de commande pour certains Produits Supplémentaires qui se trouvaient dans votre panier lorsque nous vous avons orienté vers le Partenaire de Leasing ne se déroule pas. Dans ce cas, Nous Vous rappellerons, via l'adresse e-mail liée à Votre smart ID, que le processus de commande du Produit Supplémentaire concerné n'a pas encore été complété. Si vous avez opté pour un Leasing de tiers, vous ne pouvez le faire qu'avec un Agent smart. L'Agent smart vous informera sur Partenaires de Leasing Tiers possibles. Vous devez alors d'abord conclure un contrat de leasing avec le Partenaire de Leasing Tiers souhaité, conformément à ses conditions. Le contrat de leasing est conclu entre vous et Partenaire de Leasing Tiers; smart n'est pas partie à ce contrat de leasing. Après avoir conclu le contrat de leasing avec le Partenaire de Leasing Tiers, l'Agent smart sélectionne le Partenaire de Leasing Tiers concerné dans l'aperçu de la commande et indique si un paiement spécial doit être effectué par vous conformément à votre contrat de leasing. Si un paiement spécial a été convenu avec le Partenaire de Leasing Tiers, vous le versez directement à smart. Vous confirmez ensuite l'existence du contrat de leasing en apposant votre signature sur la tablette de l'Agent smart. Nous transmettons le bon de commande à votre Partenaire de Leasing Tiers, qui Nous commande le Véhicule. Le contrat d'achat entre le Partenaire de Leasing Tiers et Nous n'entre en vigueur que lorsque nous recevons la commande du Partenaire de Leasing Tiers. En cas de modification de votre relation contractuelle avec le Partenaire de Leasing Tiers avant le transfert du Véhicule, vous devez nous en informer immédiatement ou en informer un Agent smart.

VI. Acceptation de la commande par Nous

1. Si Vous avez choisi d'acheter le Véhicule en Cash buy auprès de smart, même avec un Financement Par Tiers, que Vous soyez un Consommateur ou une PME, Nous Vous enverrons d'abord un récapitulatif de commande automatique pour Votre Véhicule et/ou des Produits Supplémentaires, le cas échéant. Ce récapitulatif **ne constitue pas** une acceptation juridiquement contraignante de Votre commande. La commande ne sera acceptée que par une confirmation de commande par email par laquelle un Contrat d'Achat concernant le Véhicule et/ou les Produits Supplémentaires est conclu. Si Vous avez choisi d'acheter le Véhicule au comptant auprès de smart, le Contrat d'Achat concernant le Véhicule et/ou le(s) Produit(s) Supplémentaire(s) est enregistré par smart après sa conclusion et est accessible via Votre Compte smart. La confirmation de commande comprendra un résumé du Contrat d'Achat avec smart, qui inclut également les présentes CGV. Vous recevrez également un récapitulatif de commande de notre part en cas de leasing ou de leasing de tiers.
2. Si Vous avez choisi de louer le véhicule auprès du Partenaire de Leasing ou auprès un Partenaire de Leasing Tiers, Nous ne deviendrons pas partie au contrat de leasing conclu entre Vous et le Partenaire de Leasing/ Partenaire de Leasing Tiers et n'accepterons donc pas non plus Votre commande.

VII. Achat de Produits Supplémentaires auprès d'un vendeur de la Marketplace

1. Outre la possibilité d'acheter des Véhicules et des Produits Supplémentaires à smart via le smart Store, Vous pouvez également acheter des Produits Supplémentaires à des Vendeurs de la Marketplace via la Marketplace.

2. L'achat de Produits Supplémentaires par l'intermédiaire de la Marketplace s'effectue généralement de la manière décrite à la section IV. à condition toutefois que seul l'achat en Cash buy de Produit(s) Supplémentaire(s) tel que décrit ci-dessus soit possible et que smart ne devienne pas partie au contrat entre Vous et le Vendeur de la Marketplace. Toute correspondance concernant le(s) Produit(s) Supplémentaire(s) commandés via la Marketplace doit être effectuée avec le vendeur de la Marketplace.
3. En cas d'achat via la Marketplace, les conditions générales du Vendeur de la Marketplace concerné s'appliquent et peuvent être consultées hors du processus de paiement et/ou sur la page respective du Vendeur de la Marketplace sur la Marketplace, si le Vendeur de la Marketplace a choisi de fournir ses propres conditions générales.
4. L'achat de Produit(s) supplémentaire(s) via la Marketplace n'est possible que si vous (i) achetez également un Véhicule avec le(s) Produit(s) Supplémentaire(s) ou (ii) avez déjà acheté un Véhicule auprès de smart.

VIII. Bon de Précommande et processus de commande correspondant

1. En achetant un bon de précommande, vous avez la possibilité de commander un véhicule plus tôt que les clients qui n'ont pas de Bon de Précommande (le "**Bon de Précommande**"). L'achat d'un Bon de Précommande ne constitue pas une offre juridiquement contraignante pour la conclusion d'un Contrat d'Achat d'un Bon de Précommande auprès de smart, ne constitue pas un Contrat d'Achat concernant un Véhicule et ne constitue pas non plus un acompte pour l'achat d'un Véhicule ultérieur ou toute forme de contrat préliminaire concernant l'achat d'un Véhicule ultérieur, mais est destiné à la soumission d'une offre juridiquement contraignante de Votre part uniquement (*invitatio ad offerendum*).
2. L'achat d'un Bon de Précommande ne garantit pas la possibilité d'un achat ultérieur du Véhicule, un prix spécifique pour le Véhicule ou une certaine date de livraison. Les spécifications du Véhicule ou les détails du prix et de la date de livraison figurant dans la campagne de précommande ne sont pas contractuels et sont susceptibles d'être modifiés. Il se peut que le développement du Véhicule précommandé ne soit pas encore achevé et que les performances exactes du Véhicule (y compris les informations en matière d'émissions) ne soient pas fixées de manière définitive au moment de l'achat du Bon de Précommande.
3. Vous devez disposer d'un smart ID ou en créer un pour pouvoir acheter un Bon de Précommande. Après vous être connecté au Compte smart créé ou existant, Vous devez saisir Vos données personnelles et coordonnées et sélectionner un mode de paiement (carte de crédit ou virement bancaire). Vous devez Vous assurer que les données que Vous avez saisies sont exactes, afin que la communication de smart concernant le traitement de la commande puisse être reçue.
4. En cliquant sur le bouton "**Commander avec obligation de paiement**", Vous soumettez une offre contractuelle d'achat d'un Bon de Précommande.
5. Avant le passage de Votre commande, toutes les entrées peuvent être corrigées à tout moment. Si Vous avez passé votre commande, Nous Vous enverrons d'abord un récapitulatif automatique de Votre commande. Ce récapitulatif ne constitue pas une acceptation juridiquement contraignante de Votre commande. La commande ne sera acceptée que par une confirmation de commande par email, par laquelle un Contrat d'Achat est conclu. L'e-mail contiendra un résumé du Contrat d'Achat conclu ainsi que les présentes CGV. Le Contrat d'Achat est sauvegardé par smart après sa conclusion et est accessible via Votre Compte smart.
6. Le Bon de Précommande est valable trois (3) ans et peut être annulé par l'une ou l'autre des Parties à tout moment jusqu'à son échéance et jusqu'à ce qu'il ait été utilisé. Dans ce cas, le paiement effectué pour le Bon de Précommande sera intégralement remboursé. Pour toute demande d'annulation, Vous pouvez contacter smart via le formulaire de contact sur le site web de smart ou l'une de ses Sociétés Affiliées. Vous n'avez aucun droit au remboursement de la valeur du Bon de Précommande après son échéance ou son utilisation.
7. Dès que l'achat d'un Véhicule sera possible pour les détenteurs d'un Bon de Précommande, smart Vous contactera et Vous demandera si Vous souhaitez commander un Véhicule et ainsi convertir Votre Bon de Précommande en un achat ultérieur de Véhicule. Vous aurez alors la possibilité d'acheter un Véhicule au prix d'achat habituel et de convertir Votre Bon de Précommande en une partie du paiement dû pour le Véhicule. Si Vous ne répondez pas à la demande de smart dans un délai de quatre (4) semaines, Vous

risquez de perdre toute priorité ou de subir des retards, nonobstant Votre droit d'annuler le Bon de Précommande conformément à la section VII.6.

8. Si Vous décidez de commander un Véhicule et d'utiliser Votre Bon de Précommande lors d'un achat ultérieur, la valeur du Bon de Précommande sera déduite du prix final de Votre achat ultérieur; si Vous avez conclu un contrat de financement avec le Partenaire de Leasing, smart Vous remboursera la valeur du Bon d'Achat.
9. Vous êtes seul(e) autorisé(e) à échanger Votre (Vos) Bon(s) de Précommande personnalisé(s). Les Bons de Précommande ne sont pas transférables et ne peuvent pas être rachetés pour le compte d'un tiers. Vous ne pouvez utiliser le Bon de Précommande que pour acheter des Produits smart. Vous ne pouvez utiliser qu'un seul Bon de Précommande par achat ultérieur de Véhicule. Le Bon d'Achat ne peut être cumulé avec d'autres Bons de Précommande ou d'autres réductions.

IX. Paiement, modification ultérieure du prix, retards et compensation

1. Nous Vous demanderons le paiement du prix d'achat total conformément à la section IV.6 si Vous avez choisi d'acheter le Véhicule en Cash buy par virement bancaire ou par carte bancaire avant la livraison du Véhicule. Si vous avez opté pour un achat par le biais d'un Leasing Tiers ou d'un Financement Par Tiers avec une avance payable à smart, ce montant est dû immédiatement. Si Vous avez choisi de louer le Véhicule auprès du Partenaire de Leasing, les conditions convenues dans le contrat de leasing s'appliquent.
2. Pour que Votre Véhicule soit prêt à être remis à la date convenue, Nous devons l'enregistrer une (1) semaine avant cette date. Le prix d'achat conformément à la section IV.6 est donc exigible une (1) semaine avant la date initialement prévue pour la livraison ou le retrait du Véhicule, comme convenu à la section X.1. Vous devez virer le montant total sur Notre compte bancaire indiqué dans la confirmation de commande de manière à ce que Nous recevions le montant total au moins une (1) semaine avant la date de remise convenue. Si Nous ne sommes pas en mesure de confirmer la réception du paiement au moment de la livraison ou du retrait du Véhicule, le Véhicule et, le cas échéant, le(s) Produit(s) Supplémentaire(s) ne seront pas remis et la date de livraison ou de retrait du Véhicule et, le cas échéant, la livraison des Produits Supplémentaires sera retardée en conséquence. Dans le cas d'une avance convenu, en dérogation au présent article (article IX.1), ce montant est immédiatement exigible.

Vous pouvez révoquer le Contrat d'Achat si la somme du prix d'achat du Véhicule et/ou du/des Produit(s) Supplémentaire(s) et/ou des frais de transfert a/ont été modifiée(s).

La révocation doit être effectuée par écrit dans les deux (2) semaines suivant la réception de l'information indiquant la modification.

3. Vous n'avez le droit de compenser des créances avec des créances de smart que si ces créances sont incontestées ou sont fondées sur un titre juridiquement contraignant. Cette disposition ne s'applique pas aux demandes reconventionnelles découlant du même Contrat d'Achat. Vous ne pouvez faire valoir un droit de rétention que dans la mesure où ce droit est fondé sur des créances découlant du même Contrat d'Achat.
4. En cas de retard de paiement, les dispositions du Livre XIX du Code économique belge seront d'application.

X. Délai de livraison à Votre Agent intelligent, retard de livraison et force majeure

1. Le délai de livraison estimé pour Votre Véhicule et les Produits Supplémentaires à Votre smart Agent est indiqué dans le panier d'achat, dans le récapitulatif de Votre commande et/ou dans la confirmation par e-mail ou en relation avec celle-ci. Le délai de livraison est estimé au moment de la conclusion du Contrat d'Achat. Au cours du processus de commande, Vous pouvez également choisir un délai de livraison préféré pour le Véhicule. Cependant, Nous ne pouvons pas garantir que le délai de livraison puisse toujours être spécifié. Si aucun délai de livraison n'a été spécifié, le Véhicule et les Produits Additionnels seront livrés dans un délai raisonnable qui, dans des conditions normales, est de douze (12) semaines pour les Véhicules neufs en stock et jusqu'à trente-deux (32) semaines pour les Véhicules fabriqués selon Vos spécifications, le cas échéant.
2. Les estimations du délai de livraison susmentionné et toute estimation faite conformément à la sec. IX.1 sont considérés comme non contraignants. Toutefois, si aucun délai de livraison estimé n'a été spécifié,

le Véhicule et le(s) Produit(s) Additionnel(s) seront livrés dans un délai raisonnable qui, dans des conditions normales, est de douze (12) semaines pour les Véhicules neufs en stock et jusqu'à trente-deux (32) semaines pour les Véhicules fabriqués selon Vos spécifications, le cas échéant.

3. À l'expiration d'un délai de six (6) semaines après un délai de livraison non contraignant, Vous pouvez Nous demander de livrer le Véhicule dans un délai raisonnable, qui sera réduit à dix (10) jours pour les Véhicules en stock. Dès réception de la demande, Nous serons engagés par ce nouveau délai raisonnable. Si Vous avez droit à une indemnisation pour les dommages causés par le retard, celle-ci est limitée à un maximum de 5 % du prix d'achat convenu en cas de négligence légère de notre part.
4. Si vous avez un droit à des dommages en lieu de l'exécution, ce droit est limité à un maximum de 25 % du prix d'achat convenu en cas de négligence légère. Si vous êtes un client professionnel, les demandes de dommages-intérêts en lieu et place de la prestation sont exclues en cas de négligence légère. alors que Nous sommes engagés, la livraison devient impossible indépendamment de Notre fait, Notre responsabilité est limitée comme indiqué ci-dessus, Nous ne sommes pas responsables si le dommage se serait également produit en cas de livraison dans les délais.
5. En cas de retard de livraison, nous vous en informerons dans les plus brefs délais.
6. Si smart, sans négligence de sa part, est temporairement empêché de livrer le Véhicule en raison d'événements de force majeure, smart est libéré de l'obligation de livraison pour la durée et dans la mesure où l'inexécution est causée par l'événement de force majeure en question. Les dates et périodes indiquées dans les sections IX.1 à X.6 sont prolongés d'une période correspondant à la durée de l'empêchement de la livraison.

Est considéré comme cas de force majeure au sens du présent article tout événement extraordinaire, indépendant de la volonté de smart, imprévisible et irrésistible, qui ne peut être empêché ou évité par smart, même en faisant preuve de la plus grande prudence, et qui empêche smart d'exécuter ses obligations en tout ou en partie, notamment, et sans que cette liste ne soit exhaustive, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les grèves, les guerres et les conflits militaires, les embargos commerciaux, les pandémies ou les épidémies (y compris la pandémie de Covid-19), ainsi que les perturbations opérationnelles ou les textes officiels dont smart n'est pas responsable. Les difficultés d'approvisionnement et autres perturbations des prestations des fournisseurs de smart ne sont considérées comme des cas de force majeure que si le fournisseur est empêché de fournir la prestation à laquelle il est tenu en raison d'un événement conforme aux dispositions de la présente section IX.6

Nous Vous informerons immédiatement de la survenance et de la fin d'un cas de force majeure et Nous nous efforcerons de remédier au cas de force majeure et d'en limiter les effets dans la mesure du possible. Si ces perturbations entraînant une suspension de l'exécution pendant quatre (4) mois ou plus, les Parties bénéficient toutes deux du droit de résilier le Contrat d'Achat. Si Nous résilions le Contrat d'Achat, Nous Vous rembourserons immédiatement tout paiement déjà effectué.

Cette disposition n'affecte pas le droit de résilier le Contrat d'Achat pour d'autres motifs.

7. Les limitations et les exclusions de responsabilité prévues dans la présente section IX ne s'appliquent pas aux dommages causés par un manquement intentionnel ou par négligence grave de Nos obligations, de celles de Nos représentants légaux ou de Nos Agents smart auxiliaires, ou en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

XI. Livraison et modifications de la commande avant la livraison, non-acceptation

1. Si Vous avez convenu d'une livraison à domicile de Votre Véhicule vis-à-vis d'un Agent smart conformément à la section **Error! Reference source not found.**, Nous vous informerons lorsque Votre Véhicule sera prêt à être retiré chez un Agent smart ou prêt à être livré.
2. La reprogrammation ou l'annulation d'un rendez-vous de retrait ou de livraison du Véhicule réservé n'est possible que par l'intermédiaire de l'Agent smart. Si Vous souhaitez reprogrammer ou annuler un rendez-vous de retrait et de livraison du Véhicule réservé, veuillez contacter Votre Agent smart. La reprogrammation ou l'annulation d'un rendez-vous de retrait et de livraison du Véhicule réservé ne Vous dispense pas de Votre obligation de payer le prix convenu conformément à la section l'art. IX.2 une (1) semaine avant la date de retrait ou de livraison initialement convenue.

3. Toutefois, si Vous ne reportez pas ou n'annulez pas le rendez-Vous avant la date de retrait ou de la livraison convenue, Nous Vous facturerons les frais correspondants; ceux-ci sont à Votre charge en cas d'absence de report ou d'annulation dans un délai de 48 heures à l'avance. Le report ou l'annulation d'un rendez-Vous doit être communiqué par Vos soins à Votre Agent smart.
4. Si le retrait et/ou la livraison que Vous avez réservé(e) doit être réorganisé(e), Vous serez contacté(e) dans les plus brefs délais pour convenir d'une nouvelle date et d'un nouveau créneau horaire.
5. Vous êtes tenu d'accepter tout Véhicule acheté dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de l'avis de mise à disposition du véhicule. En cas de non-acceptation de Votre part, Nous pouvons exercer Nos droits conformément à la législation en vigueur. Si Nous réclamons des dommages-intérêts, ceux-ci s'élèvent à 10 % du prix d'achat. Le montant de l'indemnisation sera revu à la hausse si Nous prouvons que le dommage est plus important.
6. Le transfert de risque du Véhicule a lieu au moment où Vous prenez physiquement possession du Véhicule.
7. Pendant la période de livraison, Nous nous réservons le droit de légèrement modifier la conception ou la forme du Véhicule, de modifier légèrement la teinte du Véhicule et de modifier le périmètre de la livraison si ces modifications ou différences.

XII. Garantie et Responsabilité

1. En cas de défaut d'un produit acheté auprès de nous, vous bénéficiez des droits de garantie légale à notre égard, sous réserve des limitations ci-dessous.
2. Les droits résultant de défauts matériels se prescrivent conformément aux dispositions légales.

Nonobstant ce qui précède, un délai de prescription d'un (1) an s'applique si Vous êtes une personne morale de droit public, un fonds spécial de droit public ou un Client professionnel. Toutefois, la réduction du délai de prescription ne s'applique pas aux dommages causés par une violation intentionnelle ou par négligence grave de Nos obligations, de celles de nos représentants légaux ou de ses auxiliaires d'exécution, ou en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

3. Notre responsabilité en cas de simple négligence est limitée aux manquements aux obligations matérielles
 - a. qui sont essentiels pour permettre la mise en œuvre ordinaire du Contrat d'Achat,
 - b. dont la violation compromettrait la réalisation de l'objet du Contrat d'Achat et
 - c. sur laquelle Vous pouvez vous appuyer dans des circonstances normales.

En cas de violation d'une telle obligation matérielle, Nous ne sommes responsables que du dommage contractuel prévisible et typique. Ceci s'applique également aux manquements de Nos représentants légaux ou de nos auxiliaires d'exécution. La responsabilité personnelle de Nos représentants légaux, de nos auxiliaires d'exécution et de Nos employés pour les dommages qu'ils ont causés par négligence légère est exclue.

4. Les exclusions de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas de
 - a. une garantie donnée par smart ou si smart a pris un risque en matière d'approvisionnement ;
 - b. les atteintes à la vie, au corps et à la santé ;
 - c. toute responsabilité due à la dissimulation volontaire de défauts ;
 - d. ou en cas de responsabilité conformément à la loi sur la responsabilité du fait des produits

XIII. Avis de défaut

1. Vous devez Nous notifier tout défaut détecté dès que possible après la détection du défaut.
2. Si Vous êtes un Client Professionnel, tout droit à la garantie est subordonné au respect par vous de toutes les obligations d'inspection et de notification.

XIV. Réparation des défauts des Véhicules

1. S'il s'agit de remédier à un défaut du Véhicule, les dispositions suivantes s'appliquent :
 - a. Vous pouvez faire valoir des réclamations pour réparation de défauts matériels contre Nous ou contre Votre agent smart ; dans ce dernier cas, Vous devez Nous en informer sans délai si la première tentative de réparation du défaut matériel n'a pas abouti. En cas de notification orale des réclamations, Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de la notification.
 - b. Si le Véhicule acheté devient inutilisable en raison d'un défaut matériel, Vous devez contacter l'entreprise de réparation la plus proche du lieu où se trouve le véhicule acheté inutilisable, reconnue par Nous pour l'entretien du Véhicule acheté.
 - c. Si des pièces du véhicule sont remplacées, ces pièces deviennent la propriété de smart.
 - d. Vous pouvez faire valoir des réclamations pour défauts matériels fondées sur le contrat d'achat pour les pièces installées afin de remédier au défaut matériel jusqu'à l'expiration du délai de prescription du véhicule acheté.

Les demandes de réparation des défauts ne sont pas affectées par le changement de propriétaire du véhicule acheté.
2. Si Vous êtes un Client Professionnel, nous avons le droit de remédier au défaut du Véhicule ou de le livrer à nouveau. Dans ce cas, vous avez le droit d'annuler l'achat si un défaut subsiste après trois tentatives de réparation. Si l'achat est annulé, Nous nous réservons le droit d'effectuer des déductions sur le prix d'achat pour l'avantage que vous avez tiré du véhicule, à raison de 0,67 % du prix d'achat par tranche de 1 000 km parcourus depuis la livraison. Toutefois, Nous ne serons jamais obligés de payer pour le véhicule retourné plus que ce qui correspond à la valeur marchande du véhicule s'il était exempt de défauts.

XV. Garantie, usure

1. En plus de vos droits à la garantie légale, Nos Véhicules sont couverts par une garantie supplémentaire sur les voitures neuves accordée par smart. Les conditions de garantie vous seront remises au plus tard en même temps que le Véhicule.
2. Nos Véhicules sont également couverts par un Pack de Services Intégrés (PSI), qui couvre l'usure normale de nos Véhicules ainsi qu'une extension de garantie et une Assistance Routière (AR). Les conditions générales du Pack de Services Intégrés (PSI) Vous seront remises au plus tard en même temps que le Véhicule.

XVI. Information sur le droit de rétractation pour les consommateurs

Si Vous êtes un consommateur et que Vous avez conclu le Contrat d'Achat via le smart Store et donc exclusivement par des moyens de communication à distance et sans l'assistance d'un Agent smart, vous disposez d'un droit légal de rétractation.

Le présent document a pour but de Vous informer de Votre droit de rétractation :

1. Droit de retractation

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat d'Achat dans un délai de quatorze (14) jours sans justification.

Le délai de rétractation expirera après quatorze (14) jours à compter du jour où Vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par Vous, acquiert, la possession physique du Produit.

Pour exercer le droit de rétractation, Vous devez Nous notifier Votre décision de vous rétracter du présent Contrat d'Achat par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) à smart Belgium Srl, Avenue du Péage 68, 1200 Woluwe-Saint-Lambert, Belgique, Tel +32 2 5889656, bonjour@support.smart.com. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, mais ce n'est toutefois pas obligatoire.

Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne via <https://be.smart.com/fr/>. Si vous utilisez cette possibilité, nous vous adresserons sans retard excessif un accusé de réception de votre

rétractation sur un support durable (par exemple par e-mail), y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que Vous envoyiez la communication relative à l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

2. Effets de la retraction

En cas de rétractation de Votre part du Contrat d'Achat, Nous Vous rembourserons l'ensemble de Vos paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires occasionnés par le fait que Vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par smart), sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour ou Nous sommes informés de Votre décision de rétractation du Contrat d'Achat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si Vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement ne vous occasionnera aucun frais. Nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que Nous ayons reçu le Produit en retour ou que Vous ayez fourni la preuves que Vous avez renvoyé le Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits. vous devez Nous renvoyer le Produit ou Nous le remettre ou le remettre à l'Agent smart autorisé au lieu de remise, dont l'adresse est indiquée dans le Contrat d'Achat, ou à un autre lieu convenu entre les Parti es, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Vous Nous avez fait part de Votre rétractation du Contrat d'Achat. Le délai est respecté si Vous avez renvoyé le Produit avant l'expiration de la période de quatorze (14) jours.

Vous devrez supporter les frais directs de renvoi du Produit. Les frais sont estimés à un maximum d'environ 500,00 euros (cinq cents) en Belgique. Au lieu de nous retourner le Véhicule et/ou le(s) Produit(s) Supplémentaire(s), Vous avez également le droit de retourner le Produit à l'Agent smart qui Vous a remis le Produit (afin d'éviter toute ambiguïté : il s'agit d'une possibilité supplémentaire de retour).

Vous n'êtes responsable que de la dépréciation du Produit résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit.

Modèle de formulaire de retrait

(Si vous souhaitez vous retirer du Contrat d'Achat, complétez et renvoyez le présent formulaire).

- Pour : smart Belgium Srl, Avenue du Péage 68, 1200 Woluwe-Saint-Lambert, Belgique
- Je/Nous (*) notifie/notifions par la présente que je/nous (*) nous retirons de mon/notre (*) contrat de vente des biens suivants (*/pour la fourniture du service suivant (*),
- Commandé le (*/reçu le (*),
- Nom du/des Consommateur(s),
- Adresse du/des Consommateur(s),
- Signature du/des Consommateur(s) (uniquement si le présent formulaire est notifié sur papier),

Date

(*) Rayer les mentions inutiles

XVII. Réserve du titre

1. Le Véhicule et/ou le(s) Produit(s) Supplémentaire(s) restent Notre propriété jusqu'à ce que les créances auxquelles Nous avons droit en vertu du Contrat d'Achat aient été réglées.
2. Si Vous êtes un Client Professionnel, la réserve de propriété s'applique également à Nos créances à Votre égard découlant de la relation commerciale en cours jusqu'au règlement des créances dues en rapport avec l'achat.
3. À Votre demande, Nous sommes tenus de renoncer à la réserve de propriété si Vous avez réglé de manière incontestable toutes les créances liées au Véhicule acheté et s'il existe des garanties suffisantes pour les créances restantes découlant de la relation commerciale en cours.

4. Pendant la durée de la réserve de propriété, Nous avons le droit de conserver le certificat d'immatriculation.
5. A défaut de paiement du prix d'achat et du prix des prestations accessoires ou à défaut de paiement conformément au Contrat d'Achat, Nous pouvons résilier le Contrat d'Achat et/ou, en cas de manquement fautif de Votre part, demander le paiement de dommages-intérêts en lieu et place de l'exécution du Contrat d'Achat si Nous Vous avons fixé, sans succès, un délai raisonnable pour l'exécution dudit Contrat, à moins que la fixation d'un délai ne soit pas nécessaire en vertu des dispositions légales. Si Nous sommes en droit d'exiger des dommages et intérêts au lieu de l'exécution du Contrat d'Achat et en cas de reprise du Véhicule acheté, Nous rémunérerons la valeur de vente ordinaire de l'achat du Véhicule au moment de la reprise.

A Votre demande, qui ne peut être exprimée qu'immédiatement après la reprise du véhicule acheté, un expert public et assermenté de Votre choix déterminera la valeur de vente normale. Vous supporterez les frais nécessaires à la reprise et les frais de revente du Véhicule acheté. Les frais de revente s'élèvent à 5 % de la valeur normale de vente, sans preuve. Ils seront fixés à la hausse ou à la baisse si nous prouvons des frais plus élevés ou si vous prouvez que des frais moins élevés ou aucun frais n'ont été encourus.

6. Tant que la réserve de propriété existe, Vous ne pouvez pas disposer du Véhicule et/ou du/des Produit(s) Supplémentaire(s), ni accorder par contrat un droit d'utilisation à des tiers.

XVIII. Compétence et droit applicable, cession des droits, règlement des litiges

1. Si une disposition/clause des présentes CGV est considérée comme nulle ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions/clauses des présentes CGV.

Si Vous êtes un Client Professionnel, les Parties s'engagent en outre à remplacer tout paragraphe invalide ou inapplicable par un paragraphe qui respecte le plus possible l'objectif commercial du paragraphe invalide ou inapplicable.

2. Vos droits et obligations en vertu du Contrat d'Achat ne peuvent être transférés sans l'accord écrit de smart. Toutefois, cette disposition ne s'applique pas à une demande d'argent à l'encontre de smart. Pour toute autre réclamation à l'encontre de smart, l'accord préalable de smart n'est pas requis si smart n'a pas d'intérêt légitime à protéger en excluant la cession ou si Vos intérêts légitimes dans la cessibilité du droit l'emportent sur l'intérêt légitime à protéger de smart.
3. La commande, le Contrat d'Achat et tout litige découlant de la commande, du Contrat d'Achat et de l'exécution du Contrat d'Achat sont régis par le droit belge, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) et des dispositions relatives aux conflits de lois. Toutefois, dans l'intérêt d'un Consommateur, toute norme impérative plus favorable de la loi applicable à son lieu de résidence habituel prime sur le droit belge.
4. Si Vous êtes une entreprise conformément au Code économique belge, le lieu de juridiction pour tous les litiges découlant des relations contractuelles entre Vous et smart ou en rapport avec celles-ci sera Bruxelles. Le même lieu de juridiction s'applique si Vous n'avez pas de juridiction désignée en Belgique, si Vous déplacez Votre domicile ou Votre résidence habituelle hors de Belgique après la conclusion du Contrat d'Achat ou si Votre domicile ou votre résidence habituelle n'est pas connu au moment de l'introduction de l'action.
5. Si vous êtes un consommateur, le lieu de juridiction pour tous les litiges découlant des relations contractuelles entre Vous et smart ou en rapport avec celles-ci est le tribunal de votre lieu de résidence.
6. La Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des litiges en ligne sous le nom de <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Notre adresse électronique est bonjour@support.smart.com.