

MENU INTERACTIF PAR CODE QR

Conditions générales

Dernière mise à jour : mars 2026

Index des conditions générales

1. Préambule.....	2
2. Objet et procédure	2
3. Utilisateurs éligibles.....	3
4. Fonctionnalités	4
5. Produits équipés d'un code QR	4
6. Modification/du menu QR Code.....	6
7. Exclusion d'utilisateurs.....	6
8. Responsabilité.....	7
9. Confidentialité des données.....	8
10. Acceptation des conditions et droit applicable.....	8
11. Règlement des litiges	8

1. Préambule

Les conditions générales suivantes (ci-après dénommées les « Conditions ») régissent le menu interactif par code QR DRiV (ci-après dénommé le « Menu par code QR ») – utilisé et mis à disposition par Federal-Mogul Global Aftermarket BV, une société du groupe Tenneco, régie par le droit belge, dont le siège social est situé à l'adresse suivante : Prins Boudewijnlaan 5, 2550 Kontich, Belgique, enregistrée en Belgique sous le numéro 452101063 (ci-après « DRiV » ou « Federal-Mogul »).

Certaines fonctionnalités techniques du Menu QR Code sont fournies par un ou plusieurs fournisseurs de technologies tiers agissant uniquement en tant que prestataires de services pour le compte de DRiV.

En utilisant le menu QR Code, le client concerné accepte les présentes Conditions générales et reconnaît avoir lu la Politique de confidentialité figurant dans la section « Politique de confidentialité » du présent document.

2. Objet et processus

2.1 Objet

Le menu QR Code a pour objectif de donner accès à un menu interactif en ligne, comportant différents boutons qui permettent aux utilisateurs d'obtenir des informations précises sur les produits DRiV. Pour accéder au menu, l'installateur doit scanner le code QR figurant sur l'emballage d'un produit DRiV. Pour connaître la liste des produits équipés d'un code QR, veuillez vous reporter à la section 5 du présent document.

2.2 Description du processus

Le menu QR Code fournit à l'utilisateur (définition voir ci-dessous à la section 2.3) des informations sur les produits, des services et du contenu d'assistance relatifs aux produits FM (voir plus de détails sur les fonctionnalités à la section 4).

Pour accéder au menu, il faut que le produit comporte un code QR sur son emballage, que l'utilisateur doit scanner à l'aide de son appareil mobile personnel, en utilisant la fonction appareil photo. Le menu sera disponible en 8 langues : anglais, français, allemand, italien, néerlandais, espagnol, polonais et russe. Federal-Mogul se réserve le droit d'ajouter d'autres langues lors de futures mises à jour de la plateforme.

2.3 Groupe cible

Le groupe cible comprend toute personne (particulier ou atelier) ayant acheté le produit DRiV éligible et scannant le code QR correspondant pour accéder au menu QR (ci-après dénommée « l'utilisateur »).

2.4 Fournisseur de technologie tiers

Le menu QR Code est fourni à l'utilisateur exclusivement par DRiV.

DRiV peut faire appel à un ou plusieurs fournisseurs de technologies tiers pour la mise en œuvre technique, l'hébergement, la maintenance ou l'exploitation de certaines fonctionnalités du menu QR Code.

Ces fournisseurs tiers agissent uniquement en tant que prestataires de services techniques pour DRiV et n'interagissent pas avec l'utilisateur en leur propre nom.

3. Utilisateurs éligibles

- Les utilisateurs éligibles sont des particuliers ou des ateliers situés dans les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Angola, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Bahreïn, Biélorussie, Belgique, Bénin, Bosnie-Herzégovine, Botswana, Bulgarie, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, République centrafricaine, Tchad, Comores, Croatie, Chypre, République tchèque, République démocratique du Congo, Danemark, Djibouti, Égypte, Guinée équatoriale, Érythrée, Estonie, Éthiopie, Îles Féroé, Finlande, France, Gabon, Gambie, Géorgie, Allemagne, Ghana, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Guinée, Guinée-Bissau, Hongrie, Islande, Iran, Irak, Irlande, Île de Man, Israël, Italie, Côte d'Ivoire, Jersey, Jordanie, Kazakhstan, Kenya, Kirghizistan, Koweït, Lettonie, Liban

, le Lesotho, le Libéria, la Libye, le Liechtenstein, la Lituanie, le Luxembourg, la Macédoine, Madagascar, le Malawi, le Mali, Malte, la Mauritanie, Maurice, la Moldavie, Monaco, le Monténégro, le Maroc, le Mozambique, la Namibie, les Pays-Bas, le Niger, le Nigeria, la Norvège, Oman, la Palestine, la Pologne, le Portugal, le Qatar, la Fédération de Russie, la République de Biélorussie, la Roumanie, le Rwanda, Saint-Marin, Sao Tomé-et-Principe, l'Arabie saoudite, Sénégal, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Somalie, Afrique du Sud, Espagne, Soudan, Swaziland, Suède, Suisse, Syrie, Tanzanie, Togo, Tunisie, Turkménistan, Tadjikistan, Turquie, Ouganda, Ukraine, Émirats arabes unis, Royaume-Uni, Ouzbékistan, Cité du Vatican, Sahara occidental, Yémen, Zambie, Zimbabwe qui achètent des produits DRiV directement ou indirectement et scannent le code QR figurant sur l'emballage (le cas échéant). Le menu QR est accessible à toute personne disposant d'un téléphone pour y accéder. Aucune inscription n'est requise.

4. Fonctionnalités

Selon le produit que l'utilisateur s'apprête à scanner, un menu différent proposant d'autres fonctionnalités peut s'afficher.

La structure des boutons est commune à toutes les marques et à tous les produits et se présente comme suit :

- **Informations sur le produit** : en cliquant sur ce bouton, l'utilisateur pourra accéder à des informations spécifiques sur le produit qu'il vient de scanner. Il lui sera demandé de scanner le code EAN afin d'obtenir les informations relatives à la référence spécifique.
- **Assistance après-vente / informations sur la garantie** : en cliquant sur ce bouton, l'utilisateur pourra accéder aux informations relatives aux conditions de garantie des produits DRiV applicables dans son pays.
- **Informations sur la marque** : en cliquant sur ces boutons, l'utilisateur sera redirigé vers une page contenant des informations sur la marque en question, en fonction du produit qu'il a scanné ;
- **Cours en ligne** : en cliquant sur ce bouton, l'utilisateur sera redirigé vers le Garage Gurus Learning System, où, après s'être inscrit, il pourra accéder à la bibliothèque de cours techniques sur les produits DRiV ;
- **Lutte contre la contrefaçon** : chaque code QR est doté d'un code unique, ce qui permettra à l'utilisateur de vérifier si le produit est authentique ou non. Si le produit est contrefait ou introuvable dans la base de données lors de la lecture du QR, il peut signaler le problème en nous envoyant un e-mail via l'interface du système.
- **S'abonner à notre newsletter** : pour s'abonner à la newsletter de la marque et recevoir des informations pertinentes sur le produit.

Federal-Mogul se réserve le droit d'ajouter, de modifier, de suspendre ou de supprimer des fonctionnalités à sa seule discrétion et pour quelque raison que ce soit. La liste ci-dessus est donc purement indicative et susceptible d'être modifiée à tout moment.

5. Produits équipés d'un code QR

Comme indiqué à la section 2.2 du présent document, le menu QR Code ne sera accessible qu'après avoir scanné le code QR figurant sur les emballages des produits DRiV. Il est prévu d'apposer le code QR sur les marques / catégories de produits suivantes :

Marque	Catégorie de produit
Monroe	Amortisseurs, ressorts, MK, PK, direction et suspension
Ferodo	Plaquettes LV ; Disques LV ; Tambours de frein
MOOG	Direction et suspension
Jurid	Plaquettes LV ; Disques LV
Beral	Plaquettes CV, disques CV
Champion	Bougies d'allumage, bougies de préchauffage, filtres
Walker	Systèmes antipollution, turbocompresseurs, climatisation, démarreurs et alternateurs
Wagner	Capteurs
AE	Vannes
Goetze	Chemises et segments
Glyco	Roulements
Payen	Joints, jeux de joints, joints d'étanchéité, gamme Pro-Fit
Nüral	Pistons et kits
FP-Diesel	Kits moteur, kits dans le châssis, kits de révision, kits de remplacement de segments, kits de cylindres et kits de chemises, pistons et kits de pistons, segments de pistons, joints et garnitures, paliers de moteur, soupapes / composants du système de distribution, vilebrequins, arbres à cames

La disponibilité du produit avec code QR sur le marché dépend des mouvements de stock et n'est pas contrôlée par DRiV.

Federal-Mogul se réserve le droit d'ajouter le code QR à d'autres produits à l'avenir, à sa seule discrétion et pour quelque raison que ce soit. La liste ci-dessus est donc purement indicative et susceptible d'être modifiée à tout moment.

En fonction du produit que l'utilisateur scanne, le menu affichera des informations relatives au produit / à la marque spécifique scanné(e).

6. Modification/suppression du menu du code QR

- 6.1 Federal-Mogul se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'annuler la mise à disposition du menu QR Code ou des Conditions. Cela inclut notamment les circonstances imprévues ou tout cas de force majeure, tels que les pannes d'Internet ou d'électricité, les pannes de serveur, les virus, le piratage informatique, la piraterie, la résiliation, les actions de l'Utilisateur, l'annulation ou la modification du QR Code, les changements législatifs ou les obstacles juridiques imprévus dans un ou plusieurs pays participants, ou tout autre cas échappant au contrôle raisonnable de Federal-Mogul qui empêche temporairement ou définitivement la mise à disposition du Menu QR Code ou l'application des Conditions.
- 6.2 Si la mise à disposition du Menu QR Code est suspendue ou résiliée par Federal-Mogul, les Utilisateurs en seront informés par Federal-Mogul via [la Newsletter et le site web]. Si les Conditions sont modifiées par Federal-Mogul, les modifications seront également notifiées et publiées à l'intention des Utilisateurs par Federal-Mogul via [la newsletter et le site web]. Lors de l'utilisation du Menu QR Code, la dernière version publiée des Conditions au moment de l'utilisation s'applique.
- 6.3 Si la suspension ou la résiliation de la mise à disposition du menu QR Code est due aux actions de l'Utilisateur, celui-ci sera tenu responsable de tout dommage direct ou indirect éventuel, y compris les réclamations d'autres Utilisateurs ou de tiers, subi par Federal-Mogul à la suite de la suspension ou de la résiliation.
- 6.4 En cas de suspension ou de résiliation, Federal-Mogul ne saurait être tenue responsable des frais engagés ou des dommages subis, qu'ils soient directs ou indirects. En outre, Federal-Mogul ne peut être contrainte de fournir un autre code QR ou menu.

7. Exclusion d'utilisateurs

L'utilisation du menu QR Code est soumise à l'acceptation et au respect des Conditions. Federal-Mogul se réserve le droit d'exclure un client en tant qu'utilisateur éligible de l'utilisation du menu QR Code pour l'une des raisons suivantes et sans autre explication :

- a) toute circonstance échappant à son contrôle,
- b) falsification délibérée du processus d'utilisation du menu QR,
- c) la violation des présentes Conditions,
- d) en cas de piratage ou de toute autre violation des données,
- e) dans tous les cas prévus par les présentes Conditions,

- f) en cas de suspension ou de cessation de la mise à disposition du Menu QR Code dans le pays de l'Utilisateur en raison de restrictions ou d'interdictions légales ou gouvernementales,
- g) en cas d'utilisation abusive du code QR,
- h) Ou pour toute autre raison mettant l'Utilisateur en défaut.

La simple indication d'une violation ou d'une utilisation abusive suffit à justifier l'exclusion de l'Utilisateur concerné, à la seule discrétion de Federal-Mogul et sans autre explication. L'absence du code QR peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

8. Responsabilité

- 8.1 Federal-Mogul ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect pouvant survenir lors de la mise à disposition du menu QR Code, quelle que soit la cause ou l'effet de ce dommage, y compris les dommages causés par :
- a) la violation par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle de tiers,
 - b) le contenu ou les données personnelles fournis par l'Utilisateur,
 - c) l'utilisation du Menu QR Code par un mineur, avec ou sans l'autorisation de ses parents ou de son tuteur légal,
 - d) les problèmes de connexion Internet ou de réseau de télécommunications, les problèmes liés au matériel, aux logiciels, aux FAI, aux virus, au piratage, les problèmes techniques, les décisions de justice ou les dispositions légales impératives,
 - e) en cas de force majeure, d'intentions malveillantes de tiers, de problèmes de connexion et de tout autre problème échappant au contrôle de Federal-Mogul,
 - f) les restrictions légales relatives à l'utilisation du menu QR Code en vertu de certaines législations,
 - i) toute modification des Conditions ou la cessation de la mise à disposition du Menu QR.
- 8.2 Sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle, Federal-Mogul, son personnel ou tout tiers participant à la mise à disposition, à l'organisation ou à la promotion du Menu QR ne peuvent être tenus responsables de tout dommage de quelque nature que ce soit (y compris les dommages corporels ou toute perte ou tout dommage, qu'ils soient directs ou indirects) résultant de l'organisation ou de l'utilisation du Menu QR.
- 8.3 En cas d'erreurs, quelle qu'en soit la cause, qu'il s'agisse d'erreurs liées à la production ou d'autres erreurs, manifestes ou non, affectant de quelque manière que ce soit l'utilisation du Menu QR, Federal-Mogul se réserve le droit de continuer à gérer le Menu QR comme si aucune erreur n'était survenue. Lorsque Federal-Mogul le juge approprié et/ou souhaitable, Federal-Mogul peut décider d'informer les Utilisateurs de ces erreurs et de les corriger.
- 8.4 DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, FEDERAL-MOGUL NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, SPÉCIAL, ACCESSOIRE, EXEMPLAIRE, PUNITIF OU CONSÉCUTIF

LES DOMMAGES (Y COMPRIS LA PERTE D'UTILISATION, DE DONNÉES, DE CHIFFRE D'AFFAIRES OU DE BÉNÉFICES) DÉCOULANT DE L'UTILISATION DU CODE QR OU LIÉS À CELLE-CI, QUE CETTE RESPONSABILITÉ RÉSULTE D'UNE ACTION CONTRACTUELLE OU EXTRACONTRACTUELLE (y compris la négligence), d'une garantie, d'une responsabilité pour risque ou autre, et que FEDERAL-MOGUL ait eu ou non connaissance de la possibilité de tels dommages.

9. Confidentialité des données

Nos informations relatives à la protection des données sont disponibles sur les sites suivants : dans le menu du code QR, sous la rubrique « Conditions générales – Politique de confidentialité » ; de plus, chaque fois qu'un utilisateur contacte notre service client via ce menu, il recevra une réponse contenant un lien vers les Conditions générales et la Politique de confidentialité.

10. Acceptation des conditions et droit applicable

En utilisant le menu du code QR, les utilisateurs sont réputés accepter le caractère contraignant des présentes Conditions générales et leur interprétation conformément à la législation belge, sauf disposition légale impérative contraire, sans application des règles de conflit de lois.

11. Règlement des litiges

11.1 Toute réclamation ou tout litige concernant les présentes Conditions doit être adressé par écrit à Federal-Mogul aux coordonnées suivantes :

Federal-Mogul Global Aftermarket BV,
Prins Boudewijnlaan 5,
2550 Kontich,
Belgique
E-mail : support@gurusoncall.tech

11.2 En cas de litige concernant l'interprétation des Conditions, l'Utilisateur et Federal-Mogul s'engagent à se contacter en vue de trouver une solution à l'amiable.

11.3 Toutes les décisions prises par Federal-Mogul sont définitives et contraignantes pour toutes les questions relatives au menu QR Code et ne sont pas susceptibles de recours.

11.4 Les Conditions et tout aspect relatif à la relation entre les Utilisateurs et Federal-Mogul ont été rédigés et doivent être interprétés conformément au droit belge, sauf disposition légale impérative contraire, sans application de ses règles de conflit de lois.

