



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

MOODSTREAM — Version en vigueur au 02 octobre 2026

Arnaud Gregoire — Sentier du Buchet 2A, 1300 Limal, Belgique — TVA : BE1035.397.301

Article 1 – Objet et Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre MOODSTREAM, service exploité par Arnaud Gregoire (ci-après « MOODSTREAM » ou le « Prestataire »), et toute personne physique ou morale souscrivant un abonnement ou passant commande de services (ci-après le « Client »).

MOODSTREAM est un service de diffusion musicale par streaming, destiné exclusivement aux établissements professionnels (commerces, restaurants, hôtels, salles de sport, espaces professionnels, etc.). Le service est fourni en mode SaaS (Software as a Service) via la plateforme technologique MoosBox, opérée par Newton & Associati 1997 SL (NEA'97), dont MOODSTREAM est distributeur agréé en Belgique.

Dans les présentes CGV, « MOOSBOX » désigne la société Newton & Associati 1997 SL (NEA'97), fournisseur du système de base et de la plateforme technologique.

MOODSTREAM agit en qualité de revendeur officiel de MOOSBOX ; MOODSTREAM et MOOSBOX sont deux entités juridiquement distinctes.

Toute commande ou souscription implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans réserve. Le Client déclare en avoir pris connaissance avant tout engagement.

Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toute autre condition, notamment celles du Client, sauf accord écrit exprès préalable de MOODSTREAM.

Article 2 – Description des Services

MOODSTREAM propose les services suivants :

- Accès à la plateforme MoosBox via des identifiants dédiés ;
- Streaming musical continu (24h/24, 7j/7), basé sur des playlists prédéfinies ou personnalisables ;
- Gestion centralisée des établissements via un panneau de contrôle (Manager) ;
- Insertion et programmation de contenus audio (spots, annonces, messages promotionnels) ;
- Mise à jour à distance des playlists et contenus musicaux ;
- Support technique selon les modalités définies sur le site www.moodstream.be

La musique proposée est générée ou licenciée via des modèles de licence directe (Direct Licensing) en partenariat la plateforme MoosBox. Selon les informations communiquées par MOOSBOX, ces contenus sont libres de redevances de gestion collective (SABAM, PlayRight, SIMIM) dans le cadre de leur utilisation conformément aux présentes CGV. La position adoptée par une société de gestion collective à l'égard de ces contenus échappe toutefois au contrôle de MOODSTREAM et de MOOSBOX ; l'article 12 régit la procédure applicable en cas de contrôle.

Le service est fourni exclusivement par streaming. Aucun transfert de propriété ni téléchargement permanent du contenu n'est inclus. Le Prestataire se réserve le droit de faire évoluer les fonctionnalités du service sans en altérer la nature globale.

Article 3 – Abonnements, Durée et Renouvellement

3.1 Types d'abonnement

MOODSTREAM propose des abonnements annuels, tels que spécifiés lors de la souscription ou sur le bon de commande signé par le Client.

3.2 Durée initiale et engagement

L'abonnement est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois, sauf mention contraire expressément indiquée sur la facture. Cet engagement prend effet à la date de paiement de la facture ou de la convention de souscription.

3.3 Renouvellement automatique

À l'expiration de la période initiale, l'abonnement se renouvelle automatiquement pour des périodes successives de même durée (annuelle), sauf résiliation notifiée par écrit dans le délai prévu à l'article 4.

3.4 Étendue de la licence

Chaque abonnement couvre un seul établissement ou une seule zone de diffusion. Pour plusieurs établissements ou zone de diffusion, chacun doit faire l'objet d'un abonnement distinct, sauf conditions tarifaires particulières convenues par écrit.

Article 4 – Résiliation

4.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier son abonnement moyennant un préavis écrit (par courrier électronique) adressé à MOODSTREAM au moins trente (30) jours calendriers avant la fin de la période d'abonnement en cours.

Toute résiliation notifiée hors délai sera sans effet pour la période en cours et prendra effet à la fin de la période suivante.

4.2 Résiliation à l'initiative de MOODSTREAM

MOODSTREAM se réserve le droit de résilier l'abonnement avec effet immédiat, sans indemnité, en cas de :

- Non-paiement ou paiement tardif répété des factures ;
- Violation des conditions d'utilisation du service ;
- Usage frauduleux ou contraire aux présentes CGV ;
- Comportement causant un préjudice au Prestataire ou à ses partenaires.

En cas de résiliation pour manquement du Client, toutes les sommes dues restent exigibles.

Article 5 – Politique de Non-Remboursement

Conformément à la nature du service (prestation de services numériques), et sauf disposition légale impérative contraire ou cas limitativement prévus aux articles 13.1, 13.2 et 13.3 des présentes CGV, aucun remboursement total ou partiel n'est accordé une fois l'abonnement souscrit ou la facture émise, quel que soit le motif invoqué (fermeture temporaire de l'établissement, changement d'avis, cessation d'activité, non-utilisation effective du service, etc.).

En cas de résiliation en cours de période, le Client conserve l'accès au service jusqu'à l'expiration de la période pour laquelle il a payé. Sous réserve des seuls cas visés à l'alinéa précédent, aucune somme ne sera restituée au titre de la période non consommée.

En dehors des cas expressément et limitativement énumérés aux articles 13.1, 13.2 et 13.3, aucun remboursement ne peut être accordé, pour quelque motif que ce soit.

Cette disposition est expressément portée à la connaissance du Client avant tout engagement et constitue une condition déterminante du contrat.

Article 6 – Tarifs et Conditions de Paiement

6.1 Prix

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de souscription, tels qu'indiqués sur le bon de commande ou la convention de souscription. La TVA applicable est celle en vigueur en Belgique à la date de facturation.

Le prix de base de l'abonnement annuel est fixé lors de la création du devis. Des services optionnels peuvent s'ajouter (intégration Sonos, Text-to-Speech, lecteur Retail, production audio sur mesure, etc.) selon devis séparé.

6.2 Facturation

La facturation est effectuée en avance (annuel), selon le choix du Client. Les factures sont transmises par voie électronique à l'adresse email fournie lors de la souscription ainsi que Peppol.

6.3 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par virement bancaire ou tout autre moyen convenu par écrit. Le paiement est dû à la date d'échéance indiquée sur la facture.

6.4 Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'application d'intérêts de retard au taux légal en vigueur en Belgique ;
- Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € conformément à la loi belge ;
- La suspension immédiate de l'accès au service, sans dispense du Client de ses obligations de paiement ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues.

6.5 Révision des tarifs

MOODSTREAM se réserve le droit de modifier ses tarifs moyennant un préavis d'au moins trente (30) jours. Le Client qui refuserait la nouvelle tarification pourra résilier son abonnement sans pénalité dans les quinze (15) jours suivant la notification de la modification.

6.6 Paiement valant acceptation

Le paiement de la facture, en tout ou en partie, vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client, sans réserve possible quant à leur contenu ou leurs modalités d'application.

Article 7 – Bon de Commande et Force Obligatoire

Tout bon de commande ou convention de souscription signé par le Client (physiquement ou électroniquement) constitue une preuve d'engagement ferme et définitif. La signature emporte l'adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

Le bon de commande précise notamment : la nature du service souscrit, le montant, la durée d'engagement, l'échéance de paiement et les éventuels services optionnels. Ces éléments ne pourront pas être renégociés après signature.

La signature du bon de commande vaut « Bon pour accord ». Le Client ne peut se dédire de son engagement, même si la mise en service effective est différée (par exemple, dans l'attente de la fin d'un contrat concurrent).

Les données enregistrées par MOODSTREAM (bons de commande signés numériquement ou physiquement, emails de confirmation) constituent la preuve des transactions et sont opposables en cas de litige.

Article 8 – Transition depuis un Contrat d'Auteur Classique (Unisono/SABAM)

Cette section s'applique aux clients souhaitant passer d'une solution de diffusion musicale avec droits d'auteur gérés par des organismes collectifs (Unisono, SABAM) vers la solution MOODSTREAM.

MOODSTREAM offre gratuitement une assistance dans les démarches de résiliation auprès d'Unisono, dans la limite de ses possibilités.

Le Client est seul responsable du respect des délais de résiliation de ses contrats tiers. À titre indicatif, la résiliation des licences Unisono s'effectue généralement avant le 5 décembre pour une fin de contrat au 31 décembre. MOODSTREAM décline toute responsabilité en cas de reconduction automatique d'un contrat tiers due à une résiliation tardive.

Durant la période de chevauchement entre les deux solutions, le Client est seul responsable de la conformité de l'usage musical de son établissement vis-à-vis de ses obligations contractuelles envers les tiers.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Utiliser le service exclusivement dans le cadre d'une activité commerciale légale et dans l'établissement désigné ;
- Ne pas enregistrer, capturer, dupliquer, redistribuer ou revendre les contenus musicaux issus de MOODSTREAM et de la plateforme Moosbox ;
- Cesser toute diffusion de musiques soumises à des droits d'auteur traditionnels (SABAM, PlayRight) dans l'établissement utilisant MOODSTREAM ;
- Disposer d'une connexion internet stable et d'un équipement audio adapté pour la réception correcte du service ;
- Informer MOODSTREAM de tout changement d'établissement, de cessation d'activité ou de modification des coordonnées de facturation ;
- Ne pas tenter d'accéder, de reproduire ou d'exploiter la technologie sous-jacente au service.

Tout usage frauduleux ou non conforme expose le Client à la résiliation immédiate du contrat et à des poursuites judiciaires.

Article 10 – Propriété Intellectuelle

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à la plateforme MoosBox, aux logiciels, aux contenus musicaux et à tout élément du service demeurent la propriété exclusive de NEA'97 — Newton & Associati 1997 SL ou de ses concédants. MOODSTREAM est distributeur agréé et ne détient aucun droit de cession sur ces éléments.

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation limité, non exclusif, non transférable et révocable, strictement dans le cadre de l'abonnement souscrit et pour les besoins de son établissement.

Le contenu du site MOODSTREAM.BE (textes, logos, design, graphismes) est la propriété exclusive d'Arnaud Gregoire. Toute reproduction ou utilisation sans autorisation est interdite.

Article 11 – Responsabilité et Limitations

MOODSTREAM s'engage à fournir un service de qualité conforme aux standards professionnels. Toutefois, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de :

- Interruptions temporaires du service dues à des opérations de maintenance, à des défaillances de fournisseurs tiers ou à des cas de force majeure ;
- Dysfonctionnements liés à l'infrastructure technique du Client (connexion internet insuffisante, matériel incompatible, etc.) ;
- Utilisation non conforme du service par le Client ou un tiers ;
- Litiges entre le Client et des organismes de gestion collective si les conditions de la licence ne sont pas respectées.

En tout état de cause, y compris en cas de conflit juridique ou de litige majeur avec une société de gestion collective, ou avec un Client à la suite d'une régularisation, la responsabilité de MOODSTREAM représenté par Arnaud Gregoire, tous chefs de préjudice confondus, est plafonnée au montant annuel de l'abonnement souscrit par le Client, ce plafond incluant la prise en charge de la rémunération équitable prévue à l'article 12.4. MOODSTREAM ne pourra être poursuivie pour un montant supérieur à ce plafond, sauf dol ou disposition légale impérative contraire. Les remboursements prévus à l'article 13 constituent une restitution du prix et non des dommages-intérêts.

Article 12 – Contrôle par une Société de Gestion Collective

12.1 Portée et nature des engagements

MOODSTREAM agit en qualité de revendeur officiel de la plateforme MOOSBOX et ne représente aucune société de gestion collective (SABAM, PlayRight, SIMIM, Unisono, etc.) ; elle n'a aucune maîtrise sur la position ou les décisions de ces sociétés. Les engagements du présent article sont des obligations de moyens. Ils ne s'appliquent que si le Client a effectivement diffusé, au moment des faits contrôlés, des musiques issues de MOODSTREAM. L'intervention de MOODSTREAM ou de MOOSBOX dans la procédure ne constitue ni une reconnaissance de responsabilité, ni une reconnaissance du bien-fondé des réclamations de la société de gestion collective.

12.2 Obligations du Client en cas de contrôle

Le Client s'engage à :

- informer MOODSTREAM par écrit (courrier électronique), dans les dix (10) jours ouvrables de leur réception, de tout contrôle, courrier, mise en demeure ou demande de régularisation émanant d'une société de gestion collective, en joignant copie de l'ensemble des documents reçus ;
- communiquer à MOODSTREAM les informations nécessaires à la justification (dates et périodes concernées, adresse de l'établissement, identifiants de son compte, éventuel mandat l'autorisant à agir auprès de la société de gestion collective) ;
- ne reconnaître aucune diffusion de musique non couverte, ne conclure aucune transaction et n'effectuer aucun paiement sans avoir préalablement informé MOODSTREAM et lui avoir laissé la possibilité de produire les justificatifs, sauf si un délai impératif l'en empêche, auquel cas il en informe immédiatement MOODSTREAM.

12.3 Protocole de justification

Dès réception d'une notification complète du Client, MOODSTREAM et MOOSBOX mettent tout en œuvre pour apporter les preuves justifiant l'utilisation des musiques issues de MOOSBOX, selon le protocole suivant :

- accusé de réception de la notification par MOODSTREAM dans un délai de cinq (5) jours ouvrables ;
- constitution d'un dossier de preuves auprès de MOOSBOX, comprenant notamment : l'attestation relative au modèle de licence directe et à l'origine des contenus musicaux, l'extrait des journaux de diffusion relatifs à l'établissement du Client pour la période concernée (compte, dates, titres diffusés) et tout autre document utile ;
- transmission du dossier au Client et/ou, avec son accord, directement à la société de gestion collective, dans un délai de vingt (20) jours ouvrables à compter de la réception de la notification complète du Client, ou dans le délai imparti par la société de gestion collective s'il est plus court et pour autant que le Client ait notifié en temps utile ;
- réponse dans des délais raisonnables aux demandes complémentaires de la société de gestion collective.

12.4 Prise en charge de la régularisation, exclusions, années précédentes et plafond

Si, à l'issue de la procédure prévue à l'article 12.3, la société de gestion collective déclare définitivement irrecevables les preuves apportées et applique au Client une régularisation portant sur des diffusions de musiques issues de MOODSTREAM effectuées durant la période d'abonnement en cours, MOODSTREAM prend en charge, à titre de geste commercial et sans reconnaissance de responsabilité, le paiement de la régularisation relative à la rémunération équitable (PlayRight, SIMIM), y compris les frais annexes qui s'y ajoutent (majorations, intérêts, frais de déplacement, de dossier ou de recouvrement), pour autant que le montant total de cette régularisation et de ces frais annexes n'excède pas le montant de l'abonnement annuel en cours souscrit par le Client (HTVA).

Si la régularisation relative à la rémunération équitable, frais annexes compris, excède le montant de l'abonnement annuel en cours, MOODSTREAM n'est redevable que de ce montant annuel, et pas plus ; le solde reste à la charge exclusive du Client. Toute autre composante de la régularisation (notamment les droits d'auteur SABAM ou Unisono) et tous les frais propres au Client (conseil, avocat, procédure) restent également à sa charge exclusive. La prise en charge est payable dans les trente (30) jours de la réception de la décision définitive de la société de gestion collective, du détail de la régularisation et de la preuve de son paiement par le Client ; elle est libératoire pour tous les préjudices liés à cet événement.

(a) Absence de remboursement. Une régularisation appliquée par une société de gestion collective, y compris celle prise en charge en vertu du présent article, ne constitue ni un motif de résiliation anticipée du contrat, ni une cause de fin de l'abonnement, ni un fondement à une demande de remboursement, total ou partiel, de l'abonnement annuel en cours ou des abonnements ou périodes précédents, sauf accord écrit entre MOODSTREAM et le Client. À défaut d'un tel accord, l'abonnement se poursuit jusqu'à son terme. Hors cet accord écrit, seul un remboursement au prorata, dans les conditions de l'article 13, est possible en cas de fin d'activité de MOODSTREAM, représentée par Arnaud Gregoire, ou de MOOSBOX.

(b) Exclusions. L'article 12.3 et le présent article ne s'appliquent pas, et aucune prise en charge ni aucune indemnité n'est due, lorsque : (i) la régularisation concerne des musiques hors répertoire MOOSBOX (article 14) ; (ii) elle concerne une période antérieure à l'abonnement ou la période de chevauchement visée à l'article 8 ; (iii) le Client n'a pas respecté les obligations de l'article 12.2 ou de l'article 9 ; (iv) le Client a fourni des informations inexactes ou incomplètes. Le présent article constitue le seul recours du Client à raison d'une régularisation appliquée par une société de gestion collective, sous réserve des limitations de l'article 11 et des paragraphes (c) et (d) ci-dessous.

(c) Années précédentes. Lorsque la société de gestion collective réclame une régularisation portant sur plusieurs années ou périodes, la prise en charge visée au présent article ne concerne que la période d'abonnement en cours à la date de la décision. L'intégralité des régularisations relatives à la rémunération équitable (et des frais annexes) afférentes aux années ou périodes antérieures (y compris celles relatives à des périodes d'abonnement antérieures, à des renouvellements précédents ou à la période précédant la souscription), lorsqu'elles sont réclamées et infligées au Client, reste à la charge exclusive de celui-ci : MOODSTREAM, MOOSBOX et Arnaud Gregoire ne peuvent en être tenus responsables ni redevables, et le Client renonce à tout recours à leur encontre. Aucun remboursement de l'abonnement annuel ni des années précédentes n'est possible à ce titre.

(d) Plafond global et absence de recours complémentaire. La prise en charge prévue au présent article (régularisation relative à la rémunération équitable et frais annexes de la période en cours, dans la limite du montant de l'abonnement annuel en cours) constitue le maximum pouvant être réclamé à MOODSTREAM, qui n'est redevable, au total, que du montant de l'abonnement annuel en cours et pas plus, à raison d'un contrôle, d'une régularisation ou d'un litige avec une société de gestion collective. Aucun autre montant, à quelque titre que ce soit (droits d'auteur, redevances non visées au présent article, pénalités, intérêts, frais de procédure, honoraires, dommages-intérêts, perte d'exploitation, etc.), ne pourra être réclamé à MOODSTREAM, ni à Arnaud Gregoire en sa qualité de représentant ou à titre personnel, le Client y renonçant expressément, sauf dol ou disposition légale impérative contraire. L'exécution du présent article ne vaut ni reconnaissance de responsabilité ou de faute, ni reconnaissance du bien-fondé de la réclamation de la société de gestion collective, ni garantie de couverture. Le Client reconnaît que le présent article 12.4 constitue une condition déterminante de son engagement.

Article 13 – Fin d'Activité de MOODSTREAM ou de MOOSBOX

13.1 Fin d'activité de MOODSTREAM

En cas de fin d'activité de MOODSTREAM représenté par Arnaud Gregoire, revendeur officiel de MOOSBOX, les abonnements en cours restent actifs et sont transférés à MOOSBOX. Le Client consent par avance à ce transfert par la souscription de l'abonnement. Le Client en est informé par écrit et dispose de trente (30) jours à compter de cette information pour choisir :

- de continuer à utiliser le service directement auprès de MOOSBOX, aux conditions de l'abonnement propre à MOOSBOX; ou

- de mettre fin à son abonnement et de demander le remboursement du montant de l'abonnement annuel au prorata des mois entiers restant à courir jusqu'à l'échéance annuelle de l'abonnement MOODSTREAM.

13.2 Fin d'activité de MOOSBOX

En cas de fin d'activité de MOOSBOX, fournisseur du système de base, le Client a droit au remboursement du montant de l'abonnement annuel au prorata des mois entiers restant à courir jusqu'à l'échéance de l'abonnement.

13.3 Modalités

Le remboursement est calculé sur la base du montant annuel (HTVA) de l'abonnement divisé par douze (12), multiplié par le nombre de mois entiers restants ; tout mois entamé reste dû. Il est demandé par écrit et effectué dans les trente (30) jours de la demande.

Article 14 – Diffusion de Musique Hors Répertoire

Le service ne couvre que les musiques issues du répertoire diffusé via MOODSTREAM et MOOSBOX. Si le Client diffuse dans son établissement, par quelque moyen que ce soit (radio, télévision, CD, autre service de streaming, playlist personnelle, musique live, etc.), des musiques ne relevant pas de ce répertoire, ni MOODSTREAM ni MOOSBOX ne peuvent être tenues responsables d'une régularisation, d'une redevance ou d'une pénalité appliquée à cet établissement. Aucune indemnité ni aucun remboursement n'est dû à ce titre, et le Client tient MOODSTREAM et MOOSBOX indemnes de toute réclamation fondée sur ces diffusions.

Article 15 – Protection des Données Personnelles

Le traitement des données personnelles du Client est régi par la Politique de Confidentialité de MOODSTREAM, disponible sur le site et constituant une annexe des présentes CGV.

Les données collectées (identité, coordonnées, données de facturation) sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) aux seules fins de la gestion de la relation contractuelle. Elles ne sont ni vendues ni cédées à des tiers à des fins commerciales.

Article 16 – Droit Applicable et Résolution des Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit belge.

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher en premier lieu une solution amiable. À défaut, les tribunaux judiciaires belges compétents seront seuls compétents, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Le Client professionnel reconnaît avoir eu connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées préalablement à tout engagement contractuel.