

CONDITIONS GENERALES – GGE VTM SPRL

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et la Société privée à responsabilité limitée GGE VTM, dont le siège social est situé à la Rue de Sartiau n°18 6530 Thuin, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0533.929.273 ; Ci-après dénommée l'"**Entreprise**" ; Par "**Client**", est visée toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services ou achetant les produits de l'Entreprise.

Article 1 – Généralités

§1. Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise. Cette dernière exerce ses activités dans le domaine de la vente de véhicules d'occasion, la vente de pièces détachées pour voitures, la réparation et l'entretien de véhicules.

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par l'entreprise dans le cadre de son activité.

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise, moyennant communication au Client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en application.

§3. Le client est lié par ces conditions générales :

- dès apposition de sa signature sur le devis tel que mentionné à l'article 2 ou dès la réalisation du paiement anticipé comme demandé par l'Entreprise, conformément à l'article 4 ;
- dès confirmation de son accord par téléphone ou par e-mail, suite à la réalisation du devis ;
- par le dépôt de son véhicule auprès de l'entreprise.

Il est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. Les parties conservent, à tout moment, la possibilité d'y déroger par écrit et de commun accord au moyen de conditions particulières.

§4. En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique.

Article 2 – Devis, prix et documents contractuels

§1. **Préalablement à toute réparation, l'entreprise peut réaliser un diagnostic de la réparation à effectuer. Ce diagnostic est, en tout état de cause, facturé au client et ce, que la réparation proposée au terme du diagnostic soit ou non réalisée ou réalisable. Le diagnostic peut être effectué au sein des locaux de l'entreprise, par e-mail ou par téléphone. La réalisation d'un diagnostic n'entraîne, en aucun cas, l'obligation pour l'entreprise d'assurer la réparation. L'entreprise se réserve, à tout moment, le droit de refuser d'effectuer une réparation et ce, pour quelque raison que ce soit mais, notamment et sans être exhaustif, le risque lié à la réparation recommandée issue du diagnostic.**

§2. Le devis remis au client par l'entreprise à une validité de **30** jours calendrier.

Ce devis est établi sur base des détails et besoins formulés par le client. Toute modification formulée par le client donnera lieu à une modification du devis et, le cas échéant, du coût de la ou des prestation(s). L'accord du client, quant au contenu du devis, peut-être est donné :

- par apposition de sa signature sur le devis accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » et de la date de signature ;
- par confirmation transmise par courrier électronique.

En tout état de cause, le devis peut être retourné signé par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§3. Le client à l'obligation de présenter à l'entreprise les papiers du véhicule concerné par les prestations, et ce, lors de toute intervention, auquel cas l'entreprise n'effectuera aucune prestation pour le client.

§4. Dans le cas où le devis a été émis par l'entreprise de manière informatique, e.a. par échanges de courriers électroniques, le client accepte expressément que les échanges de courriers électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§5. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Elles sont accordées compte tenu de la relation professionnelle existant entre l'entreprise et le client. Elles sont par ailleurs, strictement

liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

Article 3 – Vente de produits

§1. Tout achat effectué auprès de l'Entreprise implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente par le Client. Le transfert de propriété du produit vendu n'est effectif qu'au moment du paiement intégral. Avant celui-ci, le produit reste la pleine propriété de l'Entreprise, y compris en cas de paiement partiel par le Client.

§2. Le paiement des achats se fait au comptant lors de la livraison, sauf disposition contraire reprise sur le bon de commande éventuellement établi. A défaut de paiement, l'Entreprise n'est pas tenue de mettre les produits achetés à disposition du Client.

§3. Le Client peut renoncer à son achat et demander un remboursement du prix d'achat s'il rapporte le produit à l'Entreprise dans un délai de 14 jours et sur présentation de la facture d'achat/du ticket de caisse et pour autant que les produits soient dans un état impeccable, dans leur emballage d'origine.

§4. En cas de défaut de conformité constaté sur un produit, le Client est tenu d'informer l'Entreprise de l'existence de ce défaut dans un délai de 5 jours prenant cours le jour de la constatation du défaut. Le cas échéant, l'Entreprise s'engage à échanger le produit contre un produit équivalent répondant au même besoin.

Articles 4 – Paiement

§1. Les prestations sont facturées au client de la manière suivante :

- pour l'achat de véhicules, le paiement au comptant du montant TVAC de la facture transmise par l'entreprise au client au moment de l'achat.
- pour l'achat de pièces et accessoires, paiement comptant du montant TVAC de la facture transmise par l'entreprise au client au moment de l'achat.
- pour les réparations et entretiens de véhicules, paiement comptant du montant TVAC à la date de réception de la facture transmise par l'entreprise au client au terme des prestations.

L'entreprise se réserve le droit de demander le paiement d'un acompte au client en cas de vente d'un véhicule ou lorsque le devis est supérieur à **900€** HTVA.

§2. La facture est envoyée par courrier ou par e-mail par l'entreprise au client. En cas d'envoi par e-mail, cet envoi est effectué à l'adresse e-mail communiquée par le client lors de la signature du devis. En aucun cas, l'entreprise n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le client est erronée.

En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le client est tenu d'en informer immédiatement l'entreprise. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§3. Toute facture impayée à l'échéance, même partiellement, sera productive de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de 12% l'an. En cas de retard de paiement de plus de trente jours, le montant de la facture sera augmenté de 20% avec un minimum de 100€, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

Article 5 – Délai de réalisation

§1. Les prestations ne sont planifiées par l'entreprise qu'après réception de l'acompte précité, le cas échéant.

§2. A défaut, l'entreprise mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des prestations souhaitées. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entreprise (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques ou informatiques). Le cas échéant, l'entreprise n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard. Les délais ne constituent pas un élément essentiel du contrat.

§3. Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation.

Article 5 – Obligation de moyens

§1. Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens sauf stipulation expresse contraire. L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation des prestations demandées par le client. L'entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

§2. Compte tenu du §1 qui précède, aucune réparation, de quelque nature que ce soit n'est garantie au client y compris en cas de diagnostic effectué conformément à l'article 2 qui s'avère irréalisable ou en cas de rupture de stock des pièces nécessaires auprès du fournisseur.

Article 6 – Garantie

§1. Une garantie obligatoire légale est prévue par le code civil. Celle-ci est de minimum un an lorsqu'il s'agit de biens d'occasion.
§2. Les produits vendus neufs font l'objet d'une garantie légale de 2 ans.
§3. Toute demande d'activation de la garantie par le client est soumise à la production d'un ticket de caisse ou d'une facture mentionnant de manière lisible et expresse la date de la prestation générant l'application de la garantie.
§4. La garantie légale vise exclusivement les défauts de conformité qui existent au moment de la livraison des produits, à l'exclusion de: (i) tout dommage direct ou indirect causé au produit après livraison, (ii) tout remplacement d'éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire, (iii) tout dommage consécutif à un incendie, dégât des eaux, foudre, accident ou toute autre catastrophe naturelle; (iv) tout défaut causé expressément ou par négligence, par un mauvais entretien ou un usage anormal; (v) tout dommage consécutif à une utilisation commerciale, professionnelle ou collective.

Article 7 – Limitation de responsabilité

§1. L'entreprise réalise les prestations dans les règles de l'art, selon les usages de la profession et conformément aux standards applicables aux prestations concernés. Compte tenu de ce qui précède, sa responsabilité est strictement limitée aux situations prévues dans les §§ qui suivent.
§2. Les matériaux et pièces utilisés par l'entreprise sont conformes aux législations belges et européennes applicables en la matière, et font l'objet d'une garantie propre au fournisseur.
§3. L'entreprise prend toutes les dispositions pour respecter les délais de réalisation prévus. A l'exception d'une faute grave dans le chef de l'entreprise, celle-ci n'est en aucun cas responsable d'un retard, d'une erreur, ou de tout autre élément imputable à un tiers, notamment au client ou à un fournisseur (par exemple en cas de rupture de stocks fournisseur, en cas de défaut de fabrication du matériel et des pièces utilisés, etc.). Aucune indemnité, de quelque nature que ce soit ne peut lui être réclamée, dans ce cadre, par le client.
§4. Lorsque l'entreprise intervient sur des pièces utilisées et vétustes, aucune responsabilité ne peut lui être imputée en cas de casse ou de bris liés à une usure normale et standard du matériel et des pièces concernés, ou due à la vétusté des pièces ou à des vices cachés.
§5. En cas de refus du client de prestations supplémentaires dus à la découverte de vices cachés et/ou de lésions antérieures aux prestations, l'entreprise n'est aucunement responsable des conséquences qui pourraient découler de ce refus, l'entreprise ayant préalablement averti le client des risques et dangers encourus en cas de refus de réparations supplémentaires.

Article 8 – Indemnités en cas d'annulation

§1. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des prestations par le client après signature du devis pour accord et avant la commande par l'entreprise du matériel et des pièces nécessaires à la réalisation des prestations, l'acompte payé par le client reste dû à l'entreprise.
§2. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des prestations par le client après signature du devis pour accord et après la commande du matériel et des pièces nécessaires aux prestations par l'entreprise, le client est tenu d'indemniser l'entreprise à hauteur des frais déjà engagés par elle, à la date d'annulation par le client, en vue de la réalisation des prestations. L'entreprise adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais, déduction faite des

montants déjà payés.
§3. En cas d'annulation par l'entreprise pour une raison qui lui est imputable, l'entreprise peut proposer au client, sur demande explicite de celui-ci, un confrère de qualité apte à la remplacer. L'entreprise procède également au remboursement de l'acompte.
§4. Toute annulation, pour quelque raison que ce soit, doit être effectuée par courrier recommandé postal. L'annulation prendra effet 3 jours calendrier après la date d'envoi du courrier recommandé (date de la poste faisant foi).

Article 9 – Données personnelles

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le Client telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce Règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers pour toute autre finalité.
§2. Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes: nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone.
§3. Le Client dispose de la possibilité de: (i) s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles, pour des raisons sérieuses et légitimes, sauf si cette opposition rend impossible la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties; (ii) accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que la conservation des données ne soit pas imposée à l'Entreprise en raison d'une obligation légale; (iv) demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers; (v) retirer, le cas échéant, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement. Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou par email à michael.vtn@gmail.com.
§4. L'Entreprise pourra divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'Entreprise peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens.

Article 10 – Réclamation

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit au plus tard dans les 3 jours qui suivent la connaissance de l'objet de la réclamation, cachet de la poste faisant foi. L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.
§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que l'entreprise l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant des prestations ou partie de prestations faisant l'objet d'une réclamation.

Article 11 – Résolution de litiges et tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre l'entreprise et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre organisée par un médiateur, choisi de commun accord, parmi les membres de la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, aucun accord n'est possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'entreprise.

Article 12 – Nullité

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure d'une clause alternative visant à produire le même effet.

Article 13 – Application du droit belge

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.