

1. Dispositions générales

- 1.1. Sous réserve de l'application des conditions particulières (y compris celles mentionnées au recto du bon de commande), les présentes conditions générales s'appliquent de manière exclusive, à l'exclusion de toute condition du Client, et font partie intégrante de l'accord entre, d'une part, le conducteur, le donneur d'ordre, le propriétaire, le locataire ou l'utilisateur du véhicule (ci-après : le "Client") et, d'autre part, Depannage 2000 en ce qui concerne le remorquage (y compris le chargement et/ou le déchargement), le transport et/ou le stockage/gardiennage du véhicule du Client (ci-après : "Depannage") par Depannage 2000.
- 1.2. La signature (manuscrite ou électronique) du bon de commande par le Client implique l'acceptation explicite, inconditionnelle et irrévocable, sans aucune réserve, des présentes conditions générales par le Client qui, sauf preuve contraire, est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales. En signant le bon de commande (de manière manuscrite ou électronique), le Client reconnaît l'existence d'une relation contractuelle entre le Client et Depannage 2000 dans le cadre du Dépannage, même si le Dépannage est effectué sur mandat d'une autorité publique.
- 1.3. En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent toujours sur les présentes conditions générales.
- 1.4. La nullité, l'invalidité ou l'inapplicabilité éventuelle d'une disposition du présent contrat (c'est-à-dire des conditions particulières et des présentes conditions générales) n'affecte pas la validité et/ou l'applicabilité de toutes les autres dispositions indiquées.
- 1.5. Le Client n'a pas le droit de transférer à des tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes conditions générales et/ou du contrat avec Depannage 2000 sans l'accord écrit de Depannage 2000. Cependant, cette dernière a le droit de céder à des tiers ses droits et/ou obligations au titre des présentes conditions générales et/ou du contrat. Le cas échéant, ce transfert sera opposable au Client après simple notification écrite par Depannage 2000, après quoi Depannage 2000 sera libéré de ses obligations contractuelles. En cas de transfert susmentionné, le contrat continuera à produire tous ses effets entre le Client et le tiers.
- 1.6. Le Client reconnaît et accepte que Depannage 2000 puisse faire appel à des sous-traitants, des fournisseurs externes ou d'autres prestataires de services pour le Dépannage.
- 1.7. En cas de litige concernant d'éventuels dégâts au véhicule concerné, la perception de frais de remorquage, de transport et/ou de gardiennage/de stockage ou tout autre litige concernant le Dépannage ou l'exécution du contrat entre le Client et Depannage 2000 ou la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, seuls les tribunaux d'Anvers sont compétents pour statuer sur toute demande à cet égard, en particulier le Tribunal de première instance d'Anvers, Division Anvers, le Tribunal de police d'Anvers, Division Anvers ou la Justice de paix d'Anvers du Troisième Canton. Seul le droit belge est d'application.

2. Prix

- 2.1. Sauf accord écrit contraire, le Client paiera pour le Dépannage le(s) tarif(s) stipulé(s) sur le bon de commande. Tous les prix facturés par Depannage 2000 s'entendent hors TVA et hors toute autre taxe émanant des autorités, qui sont entièrement à la charge du client.
- 2.2. Toute prestation supplémentaire (y compris, mais sans s'y limiter, des réparations) sera facturée conformément aux tarifs de Depannage 2000 en vigueur au moment du mandat supplémentaire.
- 2.3. Les frais de gardiennage et de stockage à charge du Client sont calculés sur la base des tarifs en vigueur à la date du Dépannage et en fonction de la taille du véhicule.

3. Facturation et paiement

- 3.1. Sauf convention contraire expresse, toutes les factures de Depannage 2000 sont payables au siège social de Depannage 2000 et au plus tard dans les 10 jours calendrier à compter de la date de la facture.
- 3.2. Si le Client comprend plusieurs personnes (physiques et/ou morales), celles-ci sont solidairement responsables des paiements auxquels les présentes conditions générales et/ou le contrat les engagent.
- 3.3. Depannage 2000 fournira au Client, à sa demande, toutes les pièces justificatives de la dette et les informations sur la manière de procéder à une contestation.
- 3.4. Une facture contestée par le Client doit, sous peine de nullité, être notifiée à Depannage 2000 par lettre recommandée dans les 10 jours calendrier, en précisant le(s) motif(s) de la contestation. Toute facture qui n'a pas été contestée de la manière susmentionnée est irrévocablement acceptée.
- 3.5. Sans préjudice de son droit de réclamer une indemnité plus élevée sous réserve de la preuve d'un dommage plus important réellement subi, Depannage 2000 a le droit, en cas de non-paiement intégral et dans les délais d'une ou de plusieurs factures, à :
 - a) si le Client est un consommateur et qu'il n'a pas effectué le paiement dans un délai de 14 jours calendrier après l'envoi d'un premier rappel : des intérêts de retard au taux d'intérêt légal à compter de la date du deuxième rappel.
 - b) si le Client est une société, de plein droit et sans mise en demeure préalable : (i) des intérêts de retard au taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales à compter de la date d'échéance de la facture concernée et (ii) une indemnité forfaitaire de 10 % du montant dû, avec un minimum de 75 EUR.

4. Droit de rétention

Aussi longtemps que le Client n'a pas payé une ou plusieurs factures de Depannage 2000 (dans leur intégralité), Depannage 2000 a le droit de suspendre la restitution du véhicule concerné sans mise en demeure préalable et sans devoir aucune indemnité au Client.

5. Responsabilité et force majeure

- 5.1. Le Client assume tous les risques de perte, de destruction ou de dommage au véhicule et/ou au véhicule dépanné et/ou aux biens laissés dans le véhicule pendant le Dépannage. Depannage 2000 n'est pas responsable, sauf en cas de dol, de faute intentionnelle ou de faute grave équivalente, des dommages de toute nature, tant directs qu'indirects et/ou consécutifs, causés pendant ou à la suite du Dépannage, y compris les dommages causés par le vol ou la disparition, les conditions météorologiques ou les catastrophes naturelles, l'accident, l'incendie ou l'explosion du véhicule et/ou des biens susmentionnés.
- 5.2. Depannage 2000 ne peut en aucun cas être tenu solidairement ou *in solidum* avec des tiers à la réparation d'un quelconque dommage.
- 5.3. Depannage 2000 exécutera toujours le contrat au mieux de ses connaissances et de ses capacités et selon les règles de bonne pratique conformément aux lois et règlements. Sous réserve de toute disposition expresse contraire dans les présentes Conditions générales et sans préjudice des cas dans lesquels Depannage 2000 aurait commis une faute intentionnelle, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle de Depannage 2000 vis-à-vis du Client et/ou du Bénéficiaire est limitée à la responsabilité obligatoirement imposée par la loi et est en tout état de cause limitée au plus petit des deux montants suivants : (1) le montant de la facture correspondante (hors TVA); (2) le montant reçu par Depannage 2000 de son assureur dans le cadre du dossier de responsabilité respectif conformément à la police de responsabilité BA conclue par Depannage 2000. Depannage 2000 n'est en aucun cas responsable :
 - (1) des dommages indirects (y compris, mais sans s'y limiter, des dommages causés à des tiers) ;
 - (2) des dommages causés directement ou indirectement par des actes (c'est-à-dire une faute ou une négligence) du Client et/ou du Bénéficiaire et/ou d'un tiers ;
 - (3) des dommages résultant du non-respect par le Client et/ou le Bénéficiaire et/ou un tiers d'obligations légales et/ou de toute autre obligation.
- 5.4. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation, en principal, intérêts et frais inclus, supérieure au montant qui sera versé par l'assureur de Depannage 2000 dans le cas concret du sinistre. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la police d'assurance de Depannage 2000 en vigueur et déclare en avoir été informé de manière adéquate. Si le client souhaite une police d'assurance supplémentaire, celle-ci doit être convenue conjointement et par écrit. Tous les frais liés à ce contrat d'assurance supplémentaire seront alors facturés au Client.
- 5.5. La constatation de dommages éventuels se fera d'un commun accord.
- 5.6. Dans tous les cas, le Client doit notifier par écrit à Depannage 2000 sa plainte ou son éventuel dommage dans les quarante-huit (48) heures suivant la réception du véhicule, faute de quoi la réclamation ne sera pas acceptée et il sera réputé avoir renoncé à tout droit (de réclamation) opposable à Depannage 2000. En cas de désaccord concernant le moment de la réception du véhicule, c'est la date d'enlèvement du véhicule qui fait foi.
- 5.7. Depannage 2000 ne sera en aucun cas tenue responsable de la non-exécution de ses obligations découlant du contrat si cette non-exécution est due à un cas de force majeure, tel que, par exemple, mais sans s'y limiter, un incendie, une inondation, des conditions météorologiques ou des catastrophes naturelles, une grève non annoncée, un conflit de travail non annoncé ou d'autres perturbations industrielles, une guerre (déclarée ou non), un embargo, un blocus, des restrictions légales, une émeute, une insurrection, une indisponibilité ou une panne des moyens de transport ou des machines de Depannage 2000, une perturbation du trafic, etc.
- 5.8. Depannage 2000 ne peut être tenue responsable des dommages, retards, entraves ou de l'inexécution, de l'exécution partielle ou de l'exécution incomplète des services, si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que, entre autres. (sans que cette liste soit exhaustive) une guerre, une guerre civile, une révolution, une insurrection, une grève, une saisie ou une ordonnance des et par les autorités publiques, des réactions nucléaires, de la radioactivité, des phénomènes naturels, des pannes du réseau électrique ou téléphonique ou des dispositions (contraignantes) des autorités belges ou étrangères (par exemple, un avis de voyage négatif ou une interdiction de voyager, un lockdown, des mesures de quarantaine, ...).
- 5.9. Depannage 2000 n'est pas non plus responsable des dommages, retards, manquements ou entraves dans l'exécution de ses services ou en résultant s'ils ne sont pas dus à Depannage 2000 elle-même mais au Client ou au Bénéficiaire ou à un tiers. Il en va de même pour tout dommage résultant de la perte, de la destruction ou de la détérioration de biens ou toutes pertes ou dépenses qui seraient causées en tout ou en partie par la combustion (spontanée) de la batterie d'un véhicule à propulsion électrique ou hybride après ou pendant l'intervention de la personne désignée par Depannage 2000, malgré le respect de toutes les instructions de sécurité prescrites par le constructeur.
- 5.10. Tous les frais occasionnés pour prendre en charge un véhicule électrique ou hybride (endommagé), surveiller l'état d'une batterie (endommagée), intervenir sur une batterie en feu (par exemple, le fait de devoir immerger le véhicule dans l'eau, la contamination des eaux d'extinction polluée, le transport et le stockage du véhicule concerné...) seront à charge du client.

6. Protection des données à caractère personnel

- 6.1. Depannage 2000 est responsable du traitement des données à caractère personnel du Client, agissant conformément à la loi du 8 décembre 1992 (ci-après : " Loi vie privée ") et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après : " RGPD ") applicable à partir du 25 mai 2018, qui remplace la Loi vie privée à partir de la date susmentionnée. Depannage 2000 prend toutes les mesures adéquates et organisationnelles afin que le traitement soit conforme à la Loi vie privée/RGPD, notamment pour protéger les données à caractère personnel du Client contre le traitement illégal, la perte, l'utilisation abusive ou la modification (non autorisée).
- 6.2. Depannage 2000 ne traite les données personnelles du Client que dans le cadre du Dépannage et/ou du contrat avec le Client. En signant le bon de commande (de manière manuscrite ou électronique), le client donne à Depannage 2000 son consentement libre, spécifique, en connaissance de cause et incontestable au traitement de ses données personnelles. Depannage 2000 traitera au minimum les données personnelles suivantes du client : nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de TVA. Les données personnelles du Client ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et seront en tout état de cause supprimées au plus tard deux ans après la dernière intervention ou à l'expiration du contrat.
- 6.3. Les données personnelles du Client ne seront utilisées à des fins de marketing direct que s'il a donné à Depannage 2000 consentement libre, spécifique, en connaissance de cause et incontestable à cet effet. Le Client a le droit de s'opposer à une telle utilisation préalablement autorisée sur simple demande et gratuitement.
- 6.4. Le Client reconnaît et accepte que ses données personnelles puissent être transférées à des tiers avec lesquels Depannage 2000 a conclu un contrat et/ou collabore. Depannage 2000 a le droit de transférer les données personnelles du client aux autorités compétentes à leur demande explicite ou si la loi l'exige.
- 6.5. Le Client a le droit de demander et d'obtenir (dans les conditions prévues par la Loi vie privée/ RGPD) gratuitement d'avoir accès, de rectifier, de compléter, de supprimer et/ou de limiter ses données personnelles, le droit d'obtenir ses données personnelles dans un format structuré, commun et lisible par machine et de les transférer à un autre responsable de traitement et le droit de s'opposer à toute prise de décision individuelle automatisée et à tout profilage en ce qui concerne ses données personnelles. A cette fin, le Client peut simplement envoyer une demande à Depannage 2000 à l'adresse mail info@depannage2000.be où il doit s'identifier de manière suffisante.

Depannage 2000 SA - BCE (TVA) : (BE)0403.992.429
Emiel Vloorsstraat 2, 2660 Hoboken (Anvers)
Tel : 03/241 20 00 - Fax : 03/248 18 05 - mail : info@depannage2000.be