

## CONDITIONS GENERALES – PRESTATIONS DE SERVICES

### 1. Champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les commandes de transport et d'accompagnement, ci-après « les services » qui sont passées avec l'entreprise Transport Et Vie ASBL, établie à l'Avenue du port, 108/110 à Bruxelles, BCE n°0807.286.161, ci-après dénommée « Prestataire ».

1.2. L'application des présentes conditions générales constitue une condition déterminante du consentement du Prestataire. Toute commande, même verbale passée avec le Prestataire, implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions.

1.3. Il ne pourra être dérogé aux présentes conditions générales que par un accord écrit du Prestataire. Toute dérogation partielle ou totale accordée par le Prestataire aux présentes conditions générales n'infirmes en rien la validité des présentes conditions.

### 2. Offre et commande

2.1. Le délai de validité de nos offres est d'un mois.

2.2. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations. Si des services supplémentaires sont demandés à posteriori de l'édition du devis, le coût supplémentaire sera ajouté sur la facture finale.

2.3. L'offre de prix est faite sur la base des informations fournies par le client. En cas de modifications quelconque de la prestation souhaitée, le Prestataire est autorisé à adapter son offre sans délai, ni préavis soumis au client.

2.4. L'offre de prix envoyée au client constitue une estimation du prix pour les services demandés, sans préjudice du temps réellement presté. Une réévaluation à posteriori peut mener à une adaptation de l'offre initiale.

### 3. Prix

3.1. Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA non comprise.

3.2. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de services sera à charge du client.

### 4. Paiement

4.1. Les factures sont payables au comptant ou à toute autre échéance que le Prestataire mentionne, au crédit du compte du Prestataire numéro IBAN : BE26 7350 2147 9929, BIC : KREDBEBB.

4.2. Tout rappel envoyé au client qui n'a pas réglé l'intégrité de sa facture, pourra être facturé 12,50€ par courrier envoyé, sans préjudice d'éventuels frais d'huissier qui seront également mis à charge du client.

4.3. Tout retard de paiement de plus de 15 jours calendriers après la réception du premier rappel entraînera un intérêt de plein droit de 1% par mois, tout mois commencé étant intégralement dû, avec un minimum de 15€ à titre de dommages.

4.4. Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard huit jours calendrier après sa réception, soit par e-mail envoyé à l'adresse [info@transportetvie.be](mailto:info@transportetvie.be), soit par courrier postal envoyé au siège social du Prestataire. A défaut du respect de ces conditions de délais et de formes, le client ne pourra plus contester cette facture.

### 5. Droit de rétractation

5.1. Toute commande passée par le client, que ce soit via le site internet du Prestataire, e-mail ou par téléphone, engage le client dès validation. Lors de toute commande passée par le client, celui-ci recevra un accusé de réception par e-mail comportant la confirmation de l'enregistrement de sa commande par le Prestataire.

5.2. Conformément à l'article 47 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le client consommateur qui, dans le cadre de sa vie privée, fait appel aux services du Prestataire sans qu'une visite sur les lieux n'ait pu avoir lieu pour établir le devis (contrat à distance), a le droit de résilier sa demande dans un délai de 48h avant l'exécution du service commandé. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit en informer notre secrétariat par e-mail ou par téléphone dans le délai précité.

### 6. Annulation de la commande

6.1. A l'exclusion du droit de rétractation visé au point 5, une annulation de la commande hors cas de force majeure précisée au point 10, toute annulation de la commande effectuée par le client ne pourra pas entraîner le remboursement des sommes déjà versées ni aucune indemnisation quelconque.

6.2. En cas d'annulation par le client après 16h00, un jour avant la prestation, il sera dû une indemnité de 50% du montant normalement facturé.

### 7. Exécution des prestations

7.1. Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

7.2. Le Prestataire est en droit de faire exécuter les services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

7.3. Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

### 8. Garanties et limitation des responsabilités

8.1. Si le client estime être en droit de contester la qualité des services prestés par le Prestataire, celui-ci doit, sous peine de forclusion, le faire par écrit (e-mail, fax ou courrier).

8.2. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant du contrat sans préjudice du droit pour le client de demander la résolution du contrat en justice.

### 9. Confidentialité

9.1. Le Prestataire s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément à la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

9.2. En accord avec le règlement (EU) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement Général sur la Protection des Données), à tout moment et sans la moindre justification, le client peut demander à consulter, modifier ou à s'opposer au traitement de ses données personnelles en en faisant la demande par écrit, soit par courrier postal au siège du Prestataire ou par e-mail à l'adresse [info@transportetvie.be](mailto:info@transportetvie.be).

9.3. Si, à n'importe quel moment, le client estime que le Prestataire ne respecte pas sa vie privée, le client s'engage à en informer au préalable à tout autres actions, le Prestataire. Le Prestataire mettra alors tout en œuvre pour déceler et corriger tout éventuelle problème.

### 10. Force Majeure

10.1. Le Prestataire ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières (carburant), la grève partielle ou totale, ou lock-out.

10.2. Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande ou l'annulation d'un commun accord de celle-ci.

### 11. Contestation

11.1. Toute contestation quelconque devra d'abord faire l'objet d'une tentative de règlement amiable avant de pouvoir être soumise aux Cours et Tribunaux.

11.2. Toute contestation relative à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution d'un contrat conclu avec le Prestataire sera exclusivement soumise aux Cours et Tribunaux de Bruxelles.

### 12. Divers

12.1. Lorsque, en vertu de l'application d'une loi, d'un règlement, une ou plusieurs closes du présent règlement devaient être frappées de nullité, les autres closes resteront de plein droit toujours d'application. Les parties négocieront afin de convenir d'une ou plusieurs dispositions qui permettraient d'atteindre, dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi par la ou les clauses frappées de nullité.

12.2. Aucune omission ou retard de l'une ou de l'autre partie quant à l'exercice d'un droit ou d'un recours dont elle dispose en vertu du présent contrat ou du droit applicable ne constitue un abandon.

12.3. Les présentes conditions générales et les dispositions mentionnées sur l'offre de devis transmis au client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.

13.4. Le contrat conclu entre le Prestataire et le client est soumis au droit belge.