

Conditions générales – Tambour Renaud

« RT Clean Car »

Version du 7 octobre 2024

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Monsieur Tambour Renaud, indépendant exerçant en personne physique, dont l'entreprise est établie à Rue Sart Donneux 35 boîte E à 5353 Goesnes, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0797.766.701, ci-après dénommée "RT Clean Car" ;

Par "Client" est visée toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services ou achetant les produits de RT Clean Car.

Article 1 – Généralités

§1. Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et RT Clean Car. Cette dernière exerce ses activités dans le domaine du nettoyage intérieur et extérieur de véhicules, du polissage, de la pose de traitement céramique et la vente de produits et accessoires liés à ce même secteur.

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

§3. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par RT Clean Car, 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.

§4. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de RT Clean Car. Il déclare expressément les accepter sans réserve. La confirmation de la commande de service et/ ou le dépôt du véhicule et/ou la commande de produits ou matériel vaut acceptation des conditions générales. L'acceptation des présentes conditions générales n'est pas conditionnée à la signature manuscrite de la part du Client.

Article 2 – Devis, prix et documents contractuels

§1. En tout état de cause, un échange préalable est nécessaire entre RT Clean Car et le Client. Au terme de celui-ci, RT Clean Car analyse si la remise d'un devis détaillé est nécessaire. Certaines prestations ou suppléments de prestations pourront être fixés sur base d'un tarif horaire établi par RT Clean Car et validé par le client. Concernant les grosses réparations, celles-ci seront fixées par la remise d'un devis pour la ou les prestation(s) souhaitée(s) et/ou pour le(s) produit(s) à livrer. Ce devis a une validité de 30 jours calendrier à partir de sa date d'émission. Le devis est gratuit.

§2. Tous les prix mentionnés sont en Euros (€).

§3. Toute modification formulée par le Client, après remise du devis, donnera lieu à une modification de celui-ci et, le cas échéant, du coût de la ou des Prestation(s) et/ou du ou des produit(s).

§4. Les prix sont susceptibles de varier pour des raisons indépendantes de la volonté de RT Clean Car. En cas de variation de prix, imposée par le fournisseur en cas de variation du prix des matières premières, le Client en sera dûment informé. Il bénéficie de la possibilité de renoncer à l'achat si la variation est supérieure à 20% par rapport au prix initialement convenu. A

défaut, le Client ne bénéficie pas de la possibilité de renoncer à l'achat.

§5. L'accord du Client, quant au contenu du devis, peut être donné: (i) par apposition de sa signature sur le devis accompagnée de la mention manuscrite "bon pour accord" et de la date de signature; (ii) par confirmation transmise par courrier électronique. En tout état de cause, le devis peut être retourné signé par courrier postal ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§6. Dans le cas où le devis a été émis par RT Clean Car par voie informatique, e.a. par échange de courriers électroniques, le Client accepte expressément que cet échange constitue la relation contractuelle et puisse servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§7. Lors d'une intervention de RT Clean Car, RT Clean Car peut être confrontée, après établissement et validations du devis, à des lésions antérieures, des pièces manquantes, ainsi que des vices cachés peuvent être constatés par RT Clean Car au moment des travaux et /ou des complications imprévisibles au moment de l'établissement du devis. Le cas échéant, le coût supplémentaire lié à ce qui précède fera l'objet d'une information du client par RT Clean Car. Dans ce cas, le client reste libre d'accepter ou de refuser les prestations supplémentaires et/ou les coûts supplémentaires liés à l'existence de lésions antérieures ou complications imprévisibles et/ou non-identifiables préalablement à la réalisation du devis. En cas de refus du client de supporter les coûts supplémentaires précités, RT Clean Car pourra mettre fin à la réalisation des prestations et facturer au client la partie des prestations déjà réalisée préalablement à la prise de connaissance des lésions ou complications précitées. Une facture sera émise et due conformément à l'article 5 des présentes conditions générales. Le client sera averti par RT Clean Car des risques et dangers encourus en cas de refus des travaux supplémentaires.

Article 3 - Vente des produits

§1. Tout achat effectué auprès de RT Clean Car implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente 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, RT Clean Car n'est pas tenue de mettre les produits achetés à disposition du Client.

§3. En cas d'achat nécessitant une livraison différée ("Commande"), RT Clean Car se réserve la possibilité de demander le paiement d'un acompte au Client et les délais de livraison sont communiqués à titre purement indicatif. En aucun cas RT Clean Car ne peut être tenue responsable d'un retard dans la livraison.

§4. Les produits achetés ne sont ni repris ni échangés par RT Clean Car.

§5. En cas d'annulation de la Commande par RT Clean Car, pour des raisons indépendantes de sa volonté (disparition du produit commandé, faillite d'un fournisseur, par exemple et sans être exhaustif), RT Clean Car s'engage à proposer un produit équivalent au Client. Celui-ci est libre d'accepter ou de refuser.

§6. En cas de défaut de conformité constaté sur un produit, le Client est tenu d'informer RT Clean Car de l'existence de ce défaut dans un délai de 7 jours prenant cours le jour de la constatation du défaut. Le cas échéant, RT Clean Car s'engage à échanger le produit contre un produit équivalent répondant au même besoin.

§7. Les commandes sont réalisées sur base des données et informations transmises et formulées par le Client. RT Clean Car ne peut effectuer ses commandes que sur base des informations qui lui sont transmises. Elles doivent, par conséquent être transmises endéans les délais demandés. A défaut de la transmission des informations dans les délais requis, RT Clean Car ne sera plus en mesure de garantir le calendrier proposé pour la réalisation des commandes.

Article 4 – Spécificités liées aux Prestations

§1. Afin de permettre de manière efficace et optimale la réalisation des Prestations, le Client s'engage: (i) à mettre à disposition de RT Clean Car les informations et documents nécessaires à la bonne exécution desdites Prestations; (ii) à vider le véhicule et permettre l'accès au véhicule concerné par les prestations; (iii) à permettre la délégation de tout ou partie des Prestations à des tiers au contrat visé par les présentes conditions générales et ce, après information spécifique fournie par RT Clean Car.

§2. Tout élément constaté par RT Clean Car lors de l'expertise du véhicule concerné par les prestations, mais non communiqué par le client, est susceptible d'entraîner une modification du devis mentionné à l'article 2. Dans ce cadre, le client est libre d'accepter ou de refuser la modification. Le cas échéant, en cas de refus, RT Clean Car peut se limiter à la réalisation des prestations conformément au devis initial et ce, pour autant que ce soit possible.

§3. Préalablement aux prestations, RT Clean Car peut effectuer une série de photos afin d'attester de l'état du véhicule avant la réalisation des prestations et ce, afin d'éviter toute contestation en la matière. Le cas échéant, ces photos sont transmises au client, par courrier électronique. Le client a dès lors pleinement connaissance de l'état du véhicule avant la réalisation des prestations. Ces photos pourront être utilisées en cas de contestation de quelque type que ce soit par le client et/ou par RT Clean Car. Elles pourront également être utilisées à titre de protection en cas de dégâts éventuellement occasionnés au véhicule par des tiers au contrat. Postérieurement aux prestations, RT Clean Car peut effectuer une série de photos afin d'attester de la réalisation des prestations et de leur état. Ces photos ne seront utilisées qu'en cas de contestation par le client concernant la réalisation des prestations. Elles seront détruites 6 mois après le terme du délai de réclamation prévu à l'article 14.

Article 5 – Paiement

§1. Le Client s'engage à effectuer le paiement de la manière suivante:

- *Pour les devis dont le montant est supérieur à 300 € HTVA :*
 - o paiement d'un acompte de 30 % du montant du devis HTVA à la date de signature du devis pour accord.
 - o paiement du solde TVAC à la date de réception de la facture transmise par RT Clean Car au client au terme de la réalisation des prestations ;

- *Pour les devis dont le montant est inférieur à 300 € HTVA,* les travaux peuvent être budgétisés en fonction de la liste de prix forfaitaires présente au sein de RT Clean Car, en fonction de la catégorie de véhicule et type de prestations à réaliser. Certaines prestations ou suppléments de prestations pourront être fixés sur base d'un tarif horaire établi par RT Clean Car.

§2. La facture est envoyée par courrier et/ou par e-mail par RT Clean Car au client. En cas d'envoi par e-mail, cet envoi est effectué à l'adresse e-mail communiquée par le client. En aucun cas, RT Clean Car 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 RT Clean Car. 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. La facture relative aux prestations est considérée comme réceptionnée le surlendemain de l'envoi par courrier (date de la poste faisant foi) ou le lendemain de son envoi par courrier électronique. Les factures sont payables à la restitution du véhicule.

§4. Toute facture impayée à son échéance sera majorée, après l'envoi d'un rappel et après l'écoulement d'un délai de quatorze jours calendrier, qui prend cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel est envoyé sur support papier ou le jour calendrier qui suit celui où le rappel est envoyé par voie électronique, d'un intérêt de retard au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, à dater du jour calendrier qui suit celui où le rappel est envoyé.

§5. En outre, RT Clean Car a droit à une indemnité forfaitaire au titre de clause pénale de : a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ; b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros; c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

§6. Outre ce qui précède, toute facture impayée dans les délais requis par un client professionnel sera productive de plein droit d'un intérêt de 12% par an. En cas de non-paiement de la facture dans les 15 jours de sa date, le montant de la facture sera augmenté de 10% avec un minimum de 100 euros, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

§7. Le paiement par le Client est effectué de la manière suivante, au sein de l'établissement de RT Clean Car: (i) par virement bancaire garanti par carte bancaire (e.a. carte de crédit en cours de durée de validité), (ii) ou en liquide.

§8. 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 RT Clean Car, y compris en cas de paiement partiel par le Client.

Article 6 – Garantie

§1. Les produits vendus neufs font l'objet d'une garantie légale de 2 ans. Les biens et produits vendus d'occasion font l'objet d'une limitation de garantie à 1 an.

§2. 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.

§3. Le défaut de conformité doit être signalé à RT Clean Car endéans les 2 mois de sa constatation. A défaut, la garantie légale n'est plus d'application.

§4. 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.

§5. En tout état de cause, la garantie peut consister en une réparation ou un remplacement, pour autant que le client ne soit pas intervenu sur l'appareil. Toute intervention d'un tiers au prestataire, quel qu'il soit, fait disparaître la garantie.

§6. Pour les prestations de nettoyage et de remise à neuf du véhicule, le Client bénéficie d'une garantie de conformité des services fournis par rapport aux services initialement demandés. En ce qui concerne les travaux de carrosserie, RT Clean Car garantit les éléments fournis en vue des prestations dans les termes et limites de la garantie accordée par les fournisseurs. Lorsque l'intervention consiste en une réparation, aucune garantie n'est applicable sur la réparation. La garantie ne peut être invoquée par le client si celui-ci a fait un usage anormal ou a fait des modifications, par lui-même ou par un tiers, aux prestations exécutées par RT Clean Car.

Article 7 – Délais de réalisation

§1. Pour les travaux de nettoyage et remise à neuf des véhicules, les Prestations ne sont planifiées par RT Clean Car qu'après réception de l'acompte mentionné à l'article 5.

§2. Pour les travaux de carrosserie, le contrat ne sera considéré comme conclu, la commande du matériel et des pièces nécessaires effectuée, et le planning de réalisation des prestations établi, qu'après réception, par RT Clean Car, du paiement de l'acompte précité. En cas de retard quant au paiement de l'acompte, RT Clean Car ne sera plus en mesure de garantir le délai d'exécution éventuellement communiqué au client lors de la transmission du devis.

§3. En tout état de cause, RT Clean Car mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des prestations souhaité. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de RT Clean Car (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques, manque de personnel, retard d'un fournisseur). Le cas échéant, RT Clean Car n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§4. Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation, ou une annulation des prestations. Dans ce cas-ci, RT Clean Car adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais déduction faite des montants déjà payés, par courrier recommandé à la Poste avec accusé de réception.

Article 8 - Obligation de moyens

§1. RT Clean Car s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à ses Clients une haute qualité de services.

§2. RT Clean Car n'est tenue que d'une obligation de moyens sauf stipulation expresse contraire. RT Clean Car s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la Prestation ou de la Commande. RT Clean Car n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Article 9 – Responsabilités de RT Clean Car

§1. RT Clean Car est responsable de la qualité de ses services, elle est toutefois tenue par une obligation de moyen. RT Clean Car n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre. En cas de dommage causé par la faute de RT Clean Car, sa responsabilité est limitée au dommage direct et prévisible. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute grave, RT Clean Car n'est en aucun cas responsable du dommage indirect causé par sa faute.

§2. Dans l'hypothèse où le Client démontre l'existence d'une faute lourde ou dolosive dans le chef de RT Clean Car, le préjudice dont le Client peut postuler la réparation comprend uniquement le dommage matériel résultant directement de la faute imputée à RT Clean Car à l'exclusion de tout autre dommage et reste à tout moment limitée au montant (HTVA) que le Client a payé pour les services qui ont causé le dommage.

§3. Si RT Clean Car n'est plus à même de poursuivre l'exécution de ses services, il en avertira immédiatement le Client, de telle sorte que ce dernier puisse prendre les mesures requises, en ce inclus confier lesdites tâches à des tiers.

§4. RT Clean Car n'est de même pas responsable en cas de communication de données erronées par le Client ou par un tiers se présentant à l'Entreprise avec l'identité du Client.

Article 10 – Responsabilités du Client

Avant de confier son véhicule à RT Clean Car, le Client veille à ce que celui-ci soit entièrement vidé. En cas de perte, disparition ou dégât à un objet étranger au véhicule ou d'un objet ou tout autre élément se trouvant au moment de la prestation dans le véhicule, RT Clean Car ne pourra en aucun cas être tenue responsable compte tenu du fait que le véhicule doit être entièrement vidé de son contenu avant nettoyage. RT Clean Car se dégage de toute responsabilité concernant, entre autres, l'aspiration, l'égarement ou la casse d'effets personnels du Client.

Article 11 – 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 après la commande du matériel et des pièces nécessaires aux prestations par RT Clean Car, 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. RT Clean Car adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais, déduction faite des montants déjà payés.

§2. En cas d'annulation par RT Clean Car 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.

§3. 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 12 – 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 RT Clean Car sont les suivantes: nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de TVA. 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 RT Clean Car et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à RT Clean Car 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 RT Clean Car 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 rtcleancar@gmail.com

§3. RT Clean Car 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 13 - Recueil de témoignages

§1. Les Prestations réalisées par RT Clean Car pour le compte du Client peuvent, à tout moment, être utilisées par RT Clean Car à des fins de références et ce, de manière anonyme. RT Clean Car s'engage à obtenir le consentement du Client pour des références avec mention explicite des données du Client.

§2. RT Clean Car peut solliciter le Client afin d'obtenir un témoignage, écrit, oral ou visuel, sur la réalisation des Prestations et leur effet à titre personnel. Le Client reste libre, à tout moment, de refuser de donner un tel témoignage. En cas d'acceptation, il est invité par RT Clean Car à mettre son accord formel par écrit. Les témoignages recueillis par RT Clean Car peuvent être utilisés à des fins documentaires ou de références.

Article 14 – Réclamations

Toute réclamation quelconque du Client, à l'exception de celles éventuellement visées à un article, devra être effectuée par écrit au plus tard dans les 3 jours après la survenance du fait donnant lieu à réclamation, cachet de la poste faisant foi. RT Clean Car s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le Client dans les délais prévus ci-avant, et pour autant que RT Clean Car l'accepte, le montant réclamé sera limité à la valeur Services concernés.

Article 15 – Nullité

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la validité de l'ensemble des présentes conditions générales. Si une clause est rendue nulle,

les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales.

Article 16 – Application du droit belge

Les présentes conditions générales, ainsi que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

Article 17 – Résolution des litiges et tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre RT Clean Car et le Client est privilégiée. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de RT Clean Car.