

## Généralités

### Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et la SRL VAN GOITSENHOVEN transport, dont le siège social est situé Rue de Coquiamont 19, 1360 Perwez, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise BE0414.719.639, ci-après dénommée « l'Entreprise ».

### Article 2

§1. Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations reprises ci-dessous, exercées par l'Entreprise et pour lesquelles le client a donné son accord, conformément à l'article 6.

Est visée, principalement, mais sans être une liste exhaustive, l'activité de transport de marchandises professionnelles, tel que, sans être une liste exhaustive :

- Transport de marchandise bâchée, benne, frigo plateau
- Transport ADR (marchandises dangereuses par route) ;
- Camion grue ;
- Affrètement et logistique des transports

ci-après dénommée sous le terme général « les prestations ».

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

§3. Par « client » est visé essentiellement le professionnel faisant appel aux services de l'Entreprise et, le cas échéant, ayant validé le devis, conformément aux présentes conditions générales.

§4. Tout contact avec l'Entreprise se réalise par e-mail à l'adresse mail suivante : [dispatch@transports-vgh.be](mailto:dispatch@transports-vgh.be) ou par téléphone au numéro suivant : 081.65.64.29.

## Application des conditions générales

### Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur le devis, tel que mentionné à l'article 6. Par apposition de sa signature comme précité, le client déclare en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

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 ou confirmé par l'Entreprise par écrit, sous quelque forme que ce soit.

## Obligation de moyens

### Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligation de moyens sauf mention contraire convenue expressément entre l'Entreprise et le client. 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.

## Documents électroniques

### Article 5

Dans le cas où le devis, ou tout autre communication entre les parties, fait l'objet d'un échange électronique (e.a. par voie d'e-mail) entre le client et l'Entreprise et que, par conséquent, la vente est conclue en dehors du siège d'exploitation du client, le client accepte expressément que les échanges électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve à l'existence de celle-ci.

## Devis et offre – Prix et documents contractuels

### Article 6

§1. Le devis est gratuit. Il sera remis au client par l'Entreprise et a une validité de 10 jours calendrier à partir de sa date d'émission.

§2. Le devis est établi par l'Entreprise, sur base :

- des besoins et demandes formulés par le client ;
- et/ou de la transmission par le client des informations nécessaires à l'établissement du devis telles que sans être une liste exhaustive :
  - o les prestations à effectuer ;
  - o la nature, le volume et le poids des marchandises transportées ;
  - o le nombre de kilomètres à parcourir ;
  - o les taxes/vignettes/péages découlant du transport ;
  - o les jours/heures pendant lesquels la prestation sera effectuée ;
- et/ou de la rencontre entre les parties.

§3. L'accord du client, quant au contenu du devis, est donné par apposition de sa signature sur le devis, accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » ainsi que de la date de signature. 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.

§4. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Celles-ci sont déterminées individuellement par l'Entreprise sur base du type de prestations et de l'importance de celles-ci, ainsi que de la relation existant ou préexistante 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.

En aucun cas, le client n'acquiert un droit à une remise ou ristourne, même si l'Entreprise lui en a accordée précédemment.

### Article 7

§1. En cas de commande de prestations supplémentaires non reprises dans le devis, les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les prestations initialement demandées et pour lesquelles le client a donné son accord. Toute demande non prévue dans le devis initial fera l'objet d'un complément de devis soumis à accord exprès du client conformément à l'article 6 §3 ci-avant.

§2. Toute demande de modification formulée par le client, après remise du devis, devra obtenir l'accord exprès de l'Entreprise. Après accord de l'Entreprise, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification du devis et, le cas échéant, du coût des prestations.

## Indemnité en cas d'annulation

### Article 8

§1. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des prestations par le client après signature du devis et au minimum 48 heures avant le début de celles-ci, l'Entreprise procède au remboursement des sommes éventuellement déjà payées par le client à cette dernière.

§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 moins de 48 heures avant le début de celles-ci, l'Entreprise adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant total des prestations sauf si celui-ci a déjà payé la totalité des prestations.

§3. Outre ce qui précède, en cas d'annulation des prestations au début de celles-ci, sans avertissement préalable du client, les sommes éventuellement déjà payées par le client à l'Entreprise restent acquises. L'Entreprise adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais déjà engagés par elle, et se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire d'un montant de 250€.

§4. 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, une entreprise tierce de qualité apte à la remplacer. L'Entreprise procède également au remboursement des sommes éventuellement déjà payées.

§5. Si le chargement excède les limites de poids autorisé, l'Entreprise pourra à sa seule discrétion :

- soit de transporter uniquement la partie du chargement respectant les limitations de poids autorisées par la réglementation en vigueur, et ce sans indemnité ;
- soit annuler le transport de marchandises sans paiement d'une quelconque indemnité. Dans ce dernier cas, une solution pourra être envisagée en concertation avec le client afin de reporter le transport.

## Paiements des prestations

### Article 9

§1. Le client est tenu d'effectuer le paiement des prestations sur base des modalités suivantes :

- Soit paiement de la totalité des prestations avant la réalisation de celle-ci et ce, selon les modalités reprises sur la facture ;
- Soit paiement de la totalité des prestations le dernier jour ouvrable du mois d'exécution des prestations et/ou le 15 du mois qui suit le mois d'exécution des prestations. En tout état de cause la date de paiement reprise sur la facture fait foi.

§2. La facture est envoyée, par l'Entreprise, par courrier, par e-mail au client et/ou par tout autre moyen électronique légalement obligatoire. 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 ou de l'adresse postale 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. 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 ou par tout autre moyen électronique.

Les factures sont payables dans le délai mentionné dans la facture.

§4. Le contrat ne sera considéré comme conclu, le planning de réalisation des prestations établi, qu'après réception, par l'Entreprise, du paiement des sommes éventuellement demandées par l'Entreprise. En cas de retard quant ce paiement, l'Entreprise ne sera plus en mesure de garantir le délai d'exécution éventuellement communiqué au client lors de la transmission du devis.

§5. En tout état de cause, tout montant impayé endéans les 10 jours après sa date d'échéance, même partiellement, sera productif de plein droit d'un intérêt de 12% l'an. En cas de non-paiement du montant de la facture dans les 30 jours de sa date

d'échéance, le montant dû de la facture sera augmenté de 15% avec un minimum de 150€, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible, sans qu'une mise en demeure transmise par courrier recommandé ne soit nécessaire.

#### **Délai de livraison**

##### **Article 10**

§1. En tout état de cause, l'Entreprise mentionne, à la demande du client, un délai de livraison des prestations souhaité. 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, etc.), et n'engage aucunement la responsabilité de l'Entreprise.

Le cas échéant, l'Entreprise n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§2. L'Entreprise s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir le respect du délai précité.

Un retard d'environ une à deux heures est considéré comme acceptable au regard du type de prestation de transport routier et ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de l'Entreprise.

§3. Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation, ou une annulation des prestations. En cas d'un allongement de plus de 1 heures, l'Entreprise adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais dus à ce retard, par courrier recommandé à la Poste avec accusé de réception.

#### **Obligations du client et modalités d'exécution**

##### **Article 11**

§1. Les prestations sont réalisées par l'Entreprise sur base des données et informations transmises et formulées par le client. Lorsque des informations sont expressément demandées par l'Entreprise au client en vue de réaliser les prestations, l'Entreprise ne peut effectuer ses prestations 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, l'Entreprise pourra facturer au client les éléments non communiqués par le client, comme par exemple, personne signataire du bon de livraison, adresse exacte de livraison des frais pour un changement de véhicule inadapté par rapport à la quantité de marchandise à transporter, un quai de déchargement inexistant, etc.

L'entreprise ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de défaut d'information ou/et d'information incorrecte relative à la livraison.

§2. En cas d'absence du destinataire ou de tout autre personne au lieu de déchargement convenu, la livraison s'effectuera à seuil de bâtiment ou à quai de déchargement. En cas de livraison en usine ou sur chantier, l'itinéraire à emprunter sera clairement précisé par le client ou le gestionnaire du site. Le chauffeur peut s'y opposer s'il est convaincu que les conditions rencontrées sur cet itinéraire peuvent mettre le véhicule et/ou les marchandises en danger.

§3. Sauf accord contraire de l'entreprise, le client effectue lui-même le conditionnement, l'emballage, le marquage, l'étiquetage de ses biens à transporter (mise en caisse ou en carton, mises sur palettes filmées et/ou cerclées, etc.) préalablement à la prise en charge par l'Entreprise. Dans un tel cas le client s'engage à effectuer cette préparation comme une personne prudente et diligente afin d'assurer une sécurisation des marchandises transportées. En aucun cas la responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée dans le cas où l'emballage de transport s'avère insuffisant pour permettre une bonne sécurisation du chargement. Les dommages et frais qui en résultent sont à la charge exclusive du client. Le client remet à l'Entreprise un document détaillé reprenant le contenu des marchandises à transporter.

§4. Le chargement de la marchandise pourra être effectué par le client ou l'expéditeur. Dans ce cas, l'Entreprise n'aura pas l'obligation de vérifier que la quantité de marchandise chargée est conforme, et ne pourra être tenue pour responsable en cas d'erreur.

§5. L'arrimage de la marchandise est effectué, pour autant que nécessaire et réalisable, par le chauffeur, sur base des instructions et/ou des consignes du client ou de l'expéditeur. Les instructions et/ou consignes devront respecter la législation en vigueur, en fonction du type de transport.

§6. Sauf accord et information préalable de l'Entreprise, le client s'engage à ne mettre aucune substance ou produit dangereux ni marchandise susceptible d'abîmer le matériel de transport de l'Entreprise. En cas de non-respect de ce qui précède, la responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée. Les marchandises illicites sont totalement interdites.

§6. L'Entreprise n'a pas d'obligation de contrôler ni vérifier le poids du chargement à l'enlèvement. Le client s'engage à peser et contrôler la marchandise ainsi que son état avant l'enlèvement par l'Entreprise, ainsi qu'à respecter les normes en vigueur, sauf demande expresse auprès de l'Entreprise de contrôler le poids brut du chargement ou la quantité autrement exprimée, conformément à l'article 8 alinéa 3 de la convention CMR.

Auquel cas, l'Entreprise n'est aucunement responsable en cas de surcharge, et le client en paiera seul les conséquences (amendes, dépends, immobilisation, etc.).

§7. Le client veille à ce que le lieu au sein duquel doivent être effectués les prestations soit libre et facile d'accès préalablement au début des prestations. Si le lieu est fermé, et qu'aucun tiers n'est dépêché expressément à l'ouverture du lieu, l'Entreprise doit être au préalable en possession de la clé ou du code d'accès. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable en cas de retard dans la réalisation des prestations pour des raisons d'accessibilité à leur lieu de réalisation.

§8. L'entreprise exerce une activité de transport de marchandises de toutes sortes. Le client s'engage à souscrire lui-même les assurances nécessaires au transport spécifique de ses marchandises en précisant les risques à couvrir ordinaires et/ou spéciaux ainsi que les valeurs à couvrir, et remet à l'Entreprise une copie du certificat d'assurance. Le client est, par conséquent, seul responsable des conséquences liées à une assurance non conforme. L'Entreprise assure uniquement les risques ordinaires de transport.

#### **Limitation de responsabilité**

##### **Article 12**

§1. L'Entreprise n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles. L'Entreprise n'est responsable des dommages résultant des prestations que pour autant que ces dommages soient liés à son intervention ou aux prestations réalisées par lui. L'Entreprise n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, elle n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers, résultat non escompté, ou résultats escomptés mais non atteints. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de l'intervention d'un tiers dans les prestations ou d'un mauvais usage par le client ou par un tiers.

§2. L'Entreprise effectue ses transports dans les délais les plus courts, sous conditions de sécurité maximale et dans le respect des règles/codes/législations en vigueur au sein du/des pays traversés par le transport, et la livraison du/des colis concernés. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de l'Entreprise, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations concernées par la contestation ou la mise en cause et payées par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client.

§3. En aucun cas la responsabilité de l'Entreprise ne peut être engagée en cas d'annulation, d'un retard ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en cas de force majeure, tels que les situations de grève totale ou partielle de tiers à la relation, maladies, conditions météorologiques, catastrophe naturelle, (risque d'attentats, épidémies importantes faisant l'objet de mesures prises par les autorités publiques). En cas de survenance d'un événement de ce type, le client et l'Entreprise s'engagent à convenir d'un report de la prestation pour autant que ce report soit possible.

§4. L'Entreprise n'est aucunement responsable des dégâts éventuels pouvant survenir aux biens du client, du fait du transport et non liés à son intervention.

§5. L'Entreprise n'offre aucune garantie sur l'état ou la conformité des marchandises transportées, en particulier sur toute détérioration survenue avant ou après la prise en charge des marchandises par l'Entreprise.

§6. Le client reste seul responsable d'un refus du destinataire de réceptionner les marchandises, ou en cas d'absence ou de défaillance de celui-ci lors de la livraison. En aucun cas le client ne pourra demander quelque dédommagement que ce soit à l'Entreprise. Dans ce cas, les frais engagés par l'Entreprise sont à charge du client.

§7. L'Entreprise s'engage à réaliser les services dans les règles de l'art. En cas de dégât commis aux biens par l'Entreprise, le client est invité à lui en faire part endéans les 72 heures du terme des services. Les parties s'engagent à trouver, dans la mesure du possible, une solution amiable. A défaut d'avoir transmis l'information à l'entreprise endéans le délai précité, la responsabilité de celle-ci devra être prouvée par le client.

§8. En cas de non-respect de l'article 11, §6 des présentes conditions, les dégradations provoquées par des objets joints au transport en contradiction à ce qui précède, sont à charge du client. Sauf en cas de dol, de faute lourde ou légère habituelle du préposé lors du transport, le prestataire est seul responsable des dégâts quels qu'ils soient occasionnés pendant le transport de marchandises dangereuses, inflammables ou explosibles.

§9. L'Entreprise se réserve le droit de refuser la prestation pour le compte du client ou d'y mettre fin, le cas échéant, de manière anticipée, pour des raisons personnelles ou liées au client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieur, non-respect du matériel, absence de respect des règles de sécurité générale et/ou prévues par les présentes conditions générales, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

§10. Lorsque le chargement ou le déchargement n'est pas effectué par l'Entreprise, elle ne pourra en aucun cas être tenue responsable des éventuels dégâts qui en découlent.

§11. Les prestations sont réputées terminées dès la livraison de la marchandise et après la validation du destinataire par signature. En tout état de cause, et à compter de cette validation, l'Entreprise ne pourra plus être tenue responsable.

§12. Toute autre responsabilité extracontractuelle telle que prévue par le Livre 6 du Nouveau Code Civil est, par ailleurs expressément exclue, tant dans le chef de l'entreprise que pour toute personne qui collabore directement ou indirectement à l'exécution du présent contrat.

#### **Confidentialité et protection des données à caractère personnel**

##### **Article 13**

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à l'Entreprise ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur le devis, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire.

Tant l'Entreprise que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant l'Entreprise que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

##### **Article 14**

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel, est traitée dans le respect de ceux-ci. Les données sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à l'Entreprise et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

§2. Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes : nom, prénom, entreprise, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de TVA, numéro d'entreprise, compte bancaire, dates et lieu des prestations. Le client dispose de la possibilité



- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexacts ou non pertinentes ;
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que leur conservation ne soit pas imposée à l'Entreprise par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers ;
- de retirer, 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 à l'Entreprise, soit par courrier, soit par e-mail à [dispatch@transports-vgh.be](mailto:dispatch@transports-vgh.be). Pour le surplus, la politique complète relative à la vie privée est disponible sur simple demande écrite formulée auprès de l'Entreprise à l'adresse e-mail précitée.

§3. L'Entreprise peut 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 ou s'il estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

## Références

### Article 15

§1. L'Entreprise peut, à tout moment, utiliser les prestations effectuées par un client à des fins de références et ce, de manière anonyme.

§2. L'Entreprise s'engage à obtenir le consentement du client pour des références avec mention explicite des données du client et ce, conformément aux articles 13 et 14 des présentes conditions générales, comme par exemple :

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site Internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, la relation commerciale existant avec le client à des fins, notamment, de prospection, de présentation ou de référence.

## Réclamation

### Article 16

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit (courrier recommandé à la Poste) au plus tard dans les 3 jours, cachet de la poste foi, de la réception des prestations.

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 celle-ci sera limité à la valeur des prestations concernées, diminué des frais réels supportés par l'Entreprise.

## Résolution de litiges et tribunaux compétents

### Article 17

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 de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'Entreprise.

## Nullité

### Article 18

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une disposition est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales en lieu et place de la clause devenue nulle.

## Application du droit belge

### Article 19

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.