

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### PORTAIL RDV - CT – CLIENTS PARTICULIERS

#### Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions, les termes ci-après doivent s’entendre comme suit :

- **Client** : désigne la personne physique pour laquelle le Prestataire de Services réalise une ou plusieurs Mission(s) déterminée(s).
- **Conditions Générales** : désigne les présentes dispositions régissant le service d’envoi d’invitations électroniques au bénéfice du Client.
- **Contrat** : Ensemble des droits et obligations entre le Client et Autosécurité S.A. et matérialisé par l’acceptation des présentes Conditions Générales.
- **Contrôle technique** : opérations de contrôles des véhicules prévues et réalisées conformément aux dispositions et annexes de l’Arrêté Royal du 15 mars 1968, relatif aux conditions techniques auxquelles doivent répondre les véhicules automobiles et leurs remorques.
- **Données à caractère personnel** : toute donnée se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, et collectée dans le cadre de l’accomplissement des missions de service public qui nous sont conférées, ainsi que dans le cadre de l’utilisation du présent site internet et des application proposées.
- **Majoration No - Show** : majoration forfaitaire pour non-présentation du véhicule au contrôle technique visée à l’article 23 undecies §1er de l’Arrêté royal du 15 mars 1968
- **Mission(s)** : désigne tout service, particulier et/ou général, réalisé ou presté par le Prestataire de Services en vertu des présentes.
- **Parties** : désigne le Client et le Prestataire de service.
- **Portail RDV CT** : Service visé à l’article 3.
- **Prestataire de service** ou **Autosécurité S.A.** – La Société Anonyme Bureau d’étude et de contrôle en vue de la sécurité routière – en abrégé Autosécurité S.A. – Organisme agréé en vertu de l’Arrêté royal du 23 décembre 1994 pour la réalisation de la mission de service public de contrôle technique des véhicules, sise ZI de Petit-Rechain, Avenue du Parc 33 à 4800 Verviers, inscrite au registre des personnes morales sous le N° BE 0444.402.332.
- **Station** : toute station de contrôle technique automobile dépendant de la société Autosécurité S.A.

## **Article 2- Champ d'application**

Conformément à l'article 4 § 1<sup>er</sup> de l'Arrêté royal du 23 décembre 1994 [M.B. 31.12.1994], les organismes agréés se trouvent dans l'obligation de garantir un service optimal à destination des citoyens.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute utilisation du service portail RDV CT, pour les activités de contrôle technique.

Les présentes dispositions ne portent en rien préjudice aux droits et obligations mutuelles des parties au regard de la Loi et tout particulièrement de l'Arrêté du 23 décembre 1994 précité, ainsi que de l'Arrêté royal du 15 mars 1968 portant règlement général sur les conditions techniques auxquelles doivent répondre les véhicules automobiles [M.B. 28.03.1968], lequel régit l'activité de contrôle technique des véhicules en circulation.

Autosécurité S.A. se réserve le droit de modifier ces conditions à tout moment, moyennant information préalable du client.

## **Article 3 – Formation du contrat**

La souscription au présent service est réputée complète, par l'acceptation expresse, par le Client, des présentes conditions générales, au moment de la confirmation du rendez-vous planifié.

Par cette opération, le Client reconnaît qu'il en a pris pleinement connaissance et qu'il approuve, sans réserve, l'ensemble des dispositions y contenues.

Autosécurité informera toutefois le Client, le cas échéant et sans délai, de tout refus relevant de son initiative, quant à la demande d'adhésion préalablement formulée. Le présent refus ne portera en rien préjudice au respect des obligations légales.

Autosécurité informera également préalablement le client de toute modification impactant le présent service, ou de toute communication de service généralement quelconque en lien avec la présente prestation.

## **Article 4 – Objet**

Le Portail RDV offre la possibilité au client particulier de procéder gratuitement à la réservation, ou à la modification/suppression d'un rendez-vous (slot), pour la réalisation d'un contrôle technique périodique, ou non périodique, et ce, jusqu'à deux (2) véhicules distincts, simultanément.

Le portail permet au client particulier - non professionnel - d'effectuer des réservations pour un nombre total de 5 véhicules distincts par an. En ce qui concerne la planification de rendez-vous pour un nombre de véhicule supérieur, le client particulier - non professionnel – peut, par exception, prendre directement contact avec service clientèle - call-center - de la société Autosécurité S.A.

Pour toute capacité de réservation supérieure requise dans le cadre d'une activité professionnelle, un profil professionnel, peut également être sollicité auprès de la société Autosécurité S.A. Ces profils sont régis par des conditions générales spécifiques.

La plateforme RDV CT permet uniquement de réserver ou de modifier/supprimer un rendez-vous pour la réalisation du contrôle projeté, indépendamment de la vérification du respect des conditions prévues par la réglementation.

Ces dernières exigences relèvent de la seule responsabilité du client.

Par exception, certains contrôles spécifiques (contrôle après-accident, homologation, etc.) ne peuvent être traités par la plateforme RDV CT. Il est alors nécessaire de s'adresser directement auprès du service clientèle - call-center - de la société Autosécurité S.A., pour toute réservation.

## **Article 5. – Identification**

Le client a la possibilité d'accéder à ce service directement sur le site internet d'Autosécurité, en scannant le QR code figurant sur l'invitation envoyée, ou en encodant la référence figurant sur ce dernier document.

Lorsque le client ne dispose pas de l'invitation, il est nécessaire, le cas échéant et afin de permettre l'identification précise du véhicule concerné, de renseigner les quatre derniers chiffres du numéro de châssis-VIN, ainsi que la marque d'immatriculation. Il est également possible de renseigner directement le numéro de châssis-VIN complet.

Le client renseignera également, afin de valider la réservation, une adresse de messagerie électronique, ainsi que son numéro de GSM. Ces dernières données nous permettent de contacter le client, afin de confirmer l'effectivité du rendez-vous et de fournir toutes les informations pratiques nécessaires.

Ces informations nous permettent également de contacter le client pour toute communication de service en lien avec la présente prestation, ou pour toute mise à jour des conditions générales, mais également en cas de modification du rendez-vous planifié en raison de circonstances imprévues et indépendantes de notre volonté.

## **Article 6. – Traitement des données comportant un caractère personnel**

6.1 Les données comportant un caractère personnel, fournies dans le cadre de ce service, sont conservées au sein de nos services internes pendant une durée déterminée à l'article 7. A cet effet, Autosécurité devra respecter les obligations qui s'imposent à lui en tant que responsable de traitement, et ce, conformément à la législation applicable en la matière.

Il s'agit, en l'occurrence :

- Plaque d'immatriculation
- VIN – Numéro de châssis
- Adresse email
- Numéro de GSM

6.2 Conformément à l'article 6 du Règlement 2016/679 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, les présentes données sont uniquement utilisées dans le cadre d'un usage professionnel, afin de répondre au mieux à la demande de notre clientèle, suite à la souscription du présent service.

Conformément au principe de minimisation, les données demandées sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités poursuivies. Elles ne seront traitées que par le responsable de traitement, ou par **le Groupe Autosécurité** en tant que sous-traitant, et ne seront pas transmises, ni cédées à des tiers à des fins commerciales, ou autres.

6.3 Le Règlement 2016/679 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, confère un droit à l'accès aux données à caractère personnel, un droit à la rectification ou l'effacement de celles-ci, un droit de s'opposer au traitement, ainsi qu'un droit à la portabilité des données à tout moment.

Toute demande devra être adressée par écrit au data protection officer, par le biais des adresses suivantes :

[privacy@autosecurite.be](mailto:privacy@autosecurite.be)

**Autosécurité S.A.**  
Avenue du Parc 33  
Z.I. Petit-Rechain  
B – 4800 VERVIERS

6.4 Pendant la durée d'exécution du présent service et après son expiration, le Client accepte et consent à ce que Autosécurité puisse assembler et/ou utiliser des statistiques pour des besoins de recherche, d'usage interne, de développement et d'améliorations, à condition que les statistiques soient rendues anonymes et qu'elles ne permettent pas d'identifier le Client.

Les droits de propriété intellectuelle créés découlant de ces études statistiques appartiendront à Autosécurité. Le terme « statistiques » désigne les informations anonymes accumulées au travers de l'utilisation du présent service.

#### **Article 7. – Preuve**

Les dates de prise de rendez-vous et de modification sont conservées et historisées. Toutes les opérations exécutées sont enregistrées par Autosécurité dans un journal électronique conservé pendant une durée de 10 ans.

Le contenu de ce journal peut être reproduit ou consigné sur papier, ou sur n'importe quel support informatique.

En cas de contestation, Autosécurité apportera la preuve que les opérations ont été correctement effectuées via une ou plusieurs de ces techniques d'enregistrement précitées et que la notification n'a pas été affectée par un incident technique, ou par toute autre défaillance imputable.

#### **Article 8.- Disponibilité**

Les services de portail rendez-vous sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Autosécurité S.A. prend toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour assurer le bon fonctionnement, la sécurité et l'accessibilité du portail RDV CT. Toutefois, Autosécurité S.A. ne peut offrir de garantie d'opérabilité absolue et n'est soumise qu'à une obligation de moyen.

Le client est le seul responsable des supports informatiques, des logiciels, des navigateurs et de leurs extensions, quelle que soit leur nature, qu'il utilise pour accéder à ces services.

Toute utilisation des services du portail rendez-vous se fait toujours aux propres risques du client.

Autosécurité S.A. n'est, dès lors, pas responsable des dommages pouvant résulter d'éventuels dysfonctionnements, interruptions, défauts ou encore d'éléments nuisibles présents sur les services de portail rendez-vous. Autosécurité S.A. n'est en aucun cas responsable d'une utilisation illégale ou induite dans le chef du client, du site internet ou des services accessibles via le site internet.

Autosécurité S.A. se réserve le droit d'effectuer, quant aux présents services, toutes les adaptations ou améliorations requises jugées opportunes en vertu de l'évolution technologique, ou dans le but de se conformer à toute législation et réglementation applicable.

Autosécurité S.A. se réserve également le droit de restreindre l'accès aux services de portail rendez-vous ou d'interrompre leur fonctionnement, à tout moment, sans obligation de notification préalable, notamment en cas de maintenance du système, d'incident technique ou de force majeure.

#### **Article 9. – Délai d'annulation - modification**

Le client a la possibilité de procéder à l'annulation ou à la modification d'un rendez-vous préalablement convenu, par l'intermédiaire du portail RDV CT, jusqu'à 24 heures complètes avant la date planifiée, sans que cela entraîne l'application de la moindre pénalité ou majoration.

Toute modification ou suppression d'une réservation dans le délai de 24 heures précédant le rendez-vous attribué demeure toujours possible, mais sera qualifiée de tardive et entraînera, compte tenu de l'impact organisationnel, l'application de la majoration forfaitaire - No-Show - prévue par la réglementation et rappelée à l'article 10.

#### **Article 10. – Majoration forfaitaire No-Show**

Conformément aux dispositions de l'article 23 undecies §1er de l'Arrêté royal du 15 mars 1968, une majoration forfaitaire pour non-présentation du véhicule au contrôle technique - No Show - sera appliquée pour le Client qui, sans avoir procédé à l'annulation du rendez-vous souscrit, dans le délai visé à l'article 5, ne se présente pas au sein de la station de contrôle technique concernée.

Seront assimilés à une absence de présentation en raison de l'impact organisationnel généré (critères non-cumulatifs) :

- La présentation d'un autre véhicule que celui renseigné ;
- Le non-respect de la date et plage horaire convenue ;
- La présentation du véhicule dans une autre station que celle choisie ;
- Le choix d'un type de contrôle erroné (raison de visite) ;
- Toute annulation du contrôle en cours de réalisation et imputable au client.

## **Article 11. – Obligations du client**

Il est de la responsabilité de chaque client de s'assurer que le véhicule présenté réponde aux exigences administratives et techniques fixées par les Lois et Arrêtés pertinents.

Le véhicule présenté doit impérativement correspondre à celui renseigné lors de la prise de rendez-vous – numéro de châssis – VIN identique.

Il appartient au client de vérifier que tous les documents originaux requis se trouvent à bord du véhicule, préalablement à la réalisation du contrôle planifié.

Le véhicule doit être présenté à la date et à l'heure convenue, au sein de la station choisie. Le strict respect, dans le chef du client, de la plage horaire allouée est une condition essentielle du présent service. Le jour du rendez-vous, en cas de présentation anticipée ou de retard dépassant les 30 minutes, l'acceptation du véhicule, le cas échéant, relèvera de la seule appréciation du responsable local, en fonction des contraintes organisationnelles, de la charge de travail et de l'affluence sur le site concerné.

Il en va également de la responsabilité de notre clientèle de choisir le rendez-vous adapté au contrôle souhaité (raison de visite). Tout choix erroné comporte un impact organisationnel important pour le site concerné. Les différentes typologies de contrôle sont clairement détaillées et explicitées sur la plateforme RDV CT.

En cas de manquement imputable au client aux différentes obligations précitées, le contrôle ne pourra être entamé, ou sera clôturé et la majoration forfaitaire - No-Show prévue sera appliquée.

Le client veille à présenter le véhicule seul. Les personnes accompagnant le Client, le cas échéant, sont invitées à quitter le véhicule et à suivre le contrôle depuis l'extérieur des lignes d'inspection, ou à prendre place dans la salle d'attente.

Le client veille à assurer une progression cohérente du véhicule présenté sur les lignes d'inspection. Il est interdit de laisser un véhicule à l'arrêt et inoccupé sur les lignes d'inspection, ou de manœuvrer seul, en alternance, plusieurs véhicules.

Le client doit se trouver physiquement au volant du véhicule, ou accompagner ce dernier lors des phases nécessitant une prise en charge par un membre du personnel d'Autosécurité, et ce, pendant les différentes étapes du processus de contrôle, de l'accueil, à la clôture de celui-ci.

Le client veille à respecter l'affectation et les fermetures opérées, le cas échéant, sur les lignes d'inspection.

Le client se conforme aux injonctions données par les membres du personnel d'Autosécurité, ou par les membres du service de maintien de l'ordre, le cas échéant.

Le client s'adresse au responsable local en cas d'insatisfaction, de contestation d'une décision, ou de demande complémentaire, lequel examinera la question. Aucune tentative d'infléchissement d'une décision, aucune menaces ou discussions vaines ne seront tolérées.

## Article 12. – Interdictions

Le Client particulier s'interdit, en toute circonstance :

- D'exercer toute pression, menace, ou d'adopter tout comportement incivique à l'égard des membres du personnel d'Autosécurité ;
- De prendre des photos, de filmer, ou d'enregistrer toute interaction avec les membres du personnel d'Autosécurité, sur quelque support que ce soit, tant à l'extérieur, qu'à l'intérieur de nos installations et sites. Autosécurité se réserve le droit d'exercer toutes poursuites jugées opportunes à cet égard ;
- De promettre ou donner, directement ou indirectement, tous pourboires, avantages quelconques, ou gratifications de toutes natures, aux membres du personnel d'Autosécurité ;
- De stationner plus d'un véhicule sur les places de parking à destination de la clientèle d'Autosécurité, de stationner tous véhicules sur les abords et terre-pleins de notre site, ainsi **que sur les voiries avoisinantes.**

## Article 13. - Obligation et responsabilité d'Autosécurité S.A.

Autosécurité garantit qu'il a le droit de conclure le présent Contrat et de fournir les services prévus par ce dernier.

Le présent service sera fourni avec diligence et compétence.

Les engagements pris par Autosécurité à l'égard du Client dans le cadre du présent service, notamment en ce qui concerne sa disponibilité, son bon fonctionnement, sa protection et son exécution correcte, résultent d'une obligation de moyen. Ceux-ci ne garantissent pas que le fonctionnement ou l'accès au service sera ininterrompu, ou exempt de vices ou d'erreurs.

Les moyens humains et techniques jugés raisonnables au regard d'une activité analogue de fourniture de services électroniques professionnels, seront engagés dans le but d'assurer un service régulier.

Autosécurité ne pourra être tenue pour responsable, tant à l'égard du Client, que de tous tiers, de tous manquements ou retard dans l'exécution du présent service et résultant d'un cas de force majeure, tels que défini par la jurisprudence et/ou de toute situation se trouvant en dehors du contrôle raisonnable d'Autosécurité S.A., en ce compris, les pannes techniques, les opérations de maintenance non planifiées, le manque d'effectif, sans que la présente énumération ne soit limitative.

Sauf dol ou faute lourde et à l'exclusion de tout dommages indirects, Autosécurité S.A. ne peut, de même, être tenue pour responsable de tout dommage direct survenu dans le chef du client, ou de tout tiers et résultant :

- Du non-respect par le client de ses obligations en vertu des présentes ou d'une quelconque législation qui lui est applicable ;
- De l'application justifiée de la majoration No-show ;
- De tout retard dans l'exécution imputable à des tiers ;

- De toute interruption temporaire du service, mais également de toute interruption imputable à des tiers ;
- De l'impossibilité de créer une connexion nécessaire, des interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, ou des problèmes d'envoi et de réception des notifications, dus à des tiers ;
- De données inexactes ou incomplètes fournies par le client ;
- De la négligence ou de l'existence d'une faute dans le chef du client lui-même ;
- D'un problème sur le plan de la véracité, de l'authenticité, de la crédibilité ou de l'opportunité des ordres reçus ;

L'adaptation par Autosécurité des caractéristiques ou des exigences techniques du service ne peut en aucun cas, sauf faute lourde ou dol, engager la responsabilité d'Autosécurité à l'égard du Client.

#### **Article 14. – Propriété intellectuelle**

Le contenu des services de portail rendez-vous (texte, logiciel, programme, photos, éléments graphiques, images vidéo ou tout autre matériel figurant sur ces portails) est la propriété de Autosécurité S.A. et est protégé comme tel par les lois en vigueur au titre de la propriété intellectuelle.

Toute représentation, reproduction, adaptation ou exploitation partielle ou totale des contenus, marques déposées et services proposés par le site, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite d'Autosécurité S.A., est strictement interdite.

L'utilisateur de ces services se voit octroyer un droit limité d'accès, d'utilisation et d'affichage du site et de son contenu. Ce droit est accordé à titre non exclusif, non transférable et ne peut être utilisé que moyennant un usage personnel et non commercial.

Aucune clause des présentes conditions, aucune opération de téléchargement ou de copie, de quelque manière que ce soit, de logiciel, d'informations et/ou de tout autre droit de Autosécurité S.A. ne peuvent être considérées comme cession intégrale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle à l'utilisateur ou à un tiers.

Les dénominations, logos et marques qui figurent sur ce site internet et/ou sur toute autre application, notamment le logo et le nom de Autosécurité S.A. sont légalement protégés. Tout tiers ne peut utiliser ces dénominations, logos et marques sans l'autorisation écrite préalable d'Autosécurité S.A. ou de tout autre ayant-droit éventuel.

#### **Article 15. – Dispositions générales**

Autosécurité S.A. se réserve la possibilité de modifier, étendre, supprimer, limiter ou interrompre le site et les services associés à tout moment, sans notification préalable et sans engager sa responsabilité.

En cas de violation des présentes conditions générales d'utilisation par l'utilisateur, Autosécurité S.A. se réserve le droit de prendre des mesures de sanction et de réparation adaptées. Autosécurité S.A. se réserve notamment le droit de refuser à l'utilisateur tout accès au site, ou aux services associés.

La nullité totale ou partielle d'une disposition des présentes n'aura aucun impact sur la validité et l'application des autres dispositions. Autosécurité S.A. dispose, dans un tel cas, du droit de remplacer la disposition par une autre disposition valable de portée similaire.

#### **Article 16. – Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes conditions sont régies par le droit belge.

Seuls les Cours et Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Verviers sont compétents pour connaître des litiges découlant directement ou indirectement de l'application des présentes.