

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### PORTAIL RDV CT - PRO

#### *Section 1. Définitions, Champ d'application et Objet*

##### **Article 1 – Définitions**

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

- *Autosécurité* : la société privée Autosécurité S.A., agréée en vertu de l'Arrêté royal du 23 décembre 1994 pour la réalisation des missions légales de contrôle technique des véhicules en circulation, ayant son siège social au zoning industriel de Petit-Rechain, Avenue du Parc, 33 à 4800 Verviers et inscrite au registre des personnes morales sous le numéro BE 0444.402.332.
- *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.
- *Station* : toute station d'inspection automobile relevant de la compétence de la société Autosécurité S.A.
- *Portail RDV CT PRO* : les services visés à l'article 3.
- *Client professionnel* : toute personne morale – entreprise ayant une relation contractuelle avec Autosécurité spécifiquement quant à l'utilisation du présent service, ou mandatée spécifiquement à cet effet.
- *Personne* : une personne physique, morale ou une association de fait.
- *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 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.

## Article 2. – Champ d'application

Les présentes conditions définissent les modalités d'utilisation du service de portail RDV CT PRO, les règles de comportement applicables en station, ainsi que les droits et obligations découlant de l'adhésion à ce service, tant pour le Client professionnel, que pour Autosécurité.

Les présentes dispositions ne portent en rien préjudice aux droits et obligations mutuelles des parties, tant au regard de la Loi, que des Arrêtés royaux du 15 mars 1968 et du 23 décembre 1994 régissant l'activité de contrôle technique des véhicules mis en circulation.

Autosécurité S.A. se réserve le droit de modifier ces conditions à tout moment, moyennant notification préalable à destination de la clientèle professionnelle.

## Article 3. – Objet – Portail RDV CT PRO

Le présent service, à titre gratuit, est exclusivement destiné à la clientèle professionnelle présentant régulièrement des véhicules au contrôle technique.

Le portail RDV CT PRO offre la possibilité, au client professionnel, en fonction du profil choisi, de procéder à la réservation, à la modification ou à l'annulation d'un rendez-vous (slot), pour la réalisation d'un contrôle technique périodique, ou non périodique, pour un nombre de 5, 35, 75 ou 150 rendez-vous simultanés, sans préjudice de l'application des dispositions réglementaires prévues à cet égard et notamment celles rappelées à l'article 5 des présentes.

| Type de profil        | Spécifier véhicule | Nombre de réservations simultanées | Modifications autorisées pour une réservation | Demande accès                | Conditions         |
|-----------------------|--------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| <b>PRO 5</b>          | Oui                | 5                                  | 3                                             | Via formulaire professionnel | /                  |
| <b>PRO 5 'Plus'</b>   | Non                | 5                                  | 3                                             | Via formulaire Professionnel | Être client crédit |
| <b>PRO 35 'Plus'</b>  | Non                | 35                                 | 3                                             | Via formulaire professionnel | Être client crédit |
| <b>PRO 75 'Plus'</b>  | Non                | 75                                 | 3                                             | Via formulaire professionnel | Être client crédit |
| <b>PRO 150 'Plus'</b> | Non                | 150                                | 3                                             | Via formulaire professionnel | Être client crédit |

L'avantage 'Plus' accompagnant les profils concernés permet notamment, dans le chef de notre clientèle, de ne plus renseigner les numéros de châssis des véhicules à présenter lors des réservations. Cet avantage implique toutefois l'ouverture d'une ligne de crédit au sein de notre société, par la souscription du service client-crédit.

La plateforme RDV CT PRO permet uniquement de convenir, modifier, ou annuler 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/professionnel.

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

Autosécurité se réserve le droit de modifier, à tout moment, les opérations disponibles et fonctionnalités du portail rendez-vous professionnel.

#### **Article 4. – Inscription au service**

Le Client professionnel désirant bénéficier du présent service complète le formulaire d'adhésion, disponible sur le site internet [www.autosecurite.be](http://www.autosecurite.be), au sein de l'onglet « Professionnels ».

Après vérification des données renseignées, une invitation à activer le compte (validation d'un lien) lui sera envoyée par email, sur la base des informations renseignées. L'utilisateur encodera les identifiants et moyen d'accès, afin de valider la création du compte.

#### **Article 5. – Délai d'annulation**

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 6.

#### **Article 6 - 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 (à l'exception des profils bénéficiant d'un avantage 'Plus') ;
- 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.

## *Section 2. Obligations et Responsabilités du Client professionnel*

### **Article 7. – Engagement et responsabilité du Client professionnel**

7.1 Le Client professionnel garantit disposer de l'entière capacité pour conclure le présent contrat et certifie répondre à l'ensemble des conditions requises pour pouvoir bénéficier du service concerné.

7.2 Le Client professionnel s'engage à suivre les directives fournies par Autosécurité quant à l'utilisation du présent service.

7.3 Le Client professionnel demeure seul responsable de l'usage effectué de ses identifiants et moyens d'accès. Ces derniers sont propres au Client identifié et ne peuvent, en aucun cas, être confiés/ prêtés / cédés à un tiers.

Si, à quelque moment que ce soit, le client a des doutes quant à l'usage qu'il pourrait en être fait du compte concerné, celui-ci est tenu d'en avertir Autosécurité, dans les plus brefs délais.

Autosécurité décline toute responsabilité quant à un quelconque usage abusif des identifiants par un tiers non autorisé / habilité à cet effet.

7.4 Le Client professionnel s'engage à informer Autosécurité, par écrit et par l'intermédiaire du formulaire de contact précité, de tout changement, ou tout évènement pouvant impacter son adhésion à ce service (notamment tout changement d'activité, tout changement de forme sociale ou basculement de l'exercice de l'activité en personne physique, tout risque de faillite ou déconfiture, etc.) et ce, dans les plus brefs délais.

### **Article 8. – Comportement général du Client professionnel**

Sous peine de refus de prise en charge du véhicule, de clôture du contrôle en cours, d'application de la majoration forfaitaire No-Show et/ou d'application des sanctions prévues au sein de l'article 11, le Client professionnel s'oblige, en toute circonstance, à :

- Présenter le véhicule spécifiquement identifié lors de la prise de rendez-vous (plaque et n° de châssis correspondant aux données encodées), à l'exception des profils bénéficiant d'un avantage 'Plus' ;
- Présenter le véhicule à la date et à l'heure convenue, au sein de la station choisie. Le strict respect, dans le chef du client professionnel, 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 ;
- 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 ;

- Être en possession et produire, sur toute requête des membres du personnel d'Autosécurité, les attestations requises par la réglementation en matière d'immatriculations commerciales. Cette exigence demeure applicable, tant pour le Client titulaire de la marque d'immatriculation commerciale, que pour tous préposés de ce dernier, ou mandataires dument autorisés, conformément au champ d'application et aux critères restrictifs définis par la réglementation ;
- 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. Cette exigence s'applique également aux préposés et mandataires dument autorisés du Client professionnel ;
- Le passage à la caisse est obligatoire à la fin de chaque contrôle, sauf pour tout Client professionnel disposant d'un compte PRO 30-75-150 assorti de l'avantage '*plus*' et bénéficiant de l'ouverture d'une ligne de crédit et d'une facturation unique en fin de mois (Client-crédit). Le paiement s'effectue alors uniquement et exclusivement par l'intermédiaire du bon de commande présenté ;
- Présenter le véhicule seul. Les personnes accompagnant le Client professionnel, 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 ;
- 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 ;
- Respecter l'affectation et les fermetures opérées, le cas échéant, sur les lignes d'inspection ;
- Se conformer aux injonctions données par les membres du personnel d'Autosécurité, ou par les membres du service de maintien de l'ordre, le cas échéant ;
- S'adresser 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.

Le Client professionnel 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.

### *Section 3. Obligations et Responsabilités d'Autosécurité*

#### **Article 9. – Engagement et responsabilité d'Autosécurité**

9.1 Autosécurité garantit avoir le droit de conclure le présent Contrat et de fournir les services prévus par ce dernier.

9.2 Autosécurité s'engage à faire parvenir au Client professionnel, par courriel, une invitation permettant de valider l'accès au compte RDV CT PRO. Il incombe au client professionnel d'encoder son identifiant, ainsi que le moyen d'accès.

9.3 Le présent service sera fourni avec diligence et compétence. Les engagements pris par Autosécurité à l'égard du Client professionnel dans le cadre du présent service, notamment en ce qui concerne sa disponibilité, son bon fonctionnement, sa protection et son exécution correcte, résultent exclusivement 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.

Autosécurité adopte toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour garantir, dans la mesure du possible, les horaires planifiés et assurer le bon fonctionnement, l'accessibilité, ainsi que le bon déroulement des opérations de contrôle.

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.

9.4 Sauf dol ou faute lourde et à l'exclusion de tout dommages indirects, Autosécurité ne peut être tenue pour responsable de tout dommage direct survenu dans le chef du Client professionnel, ou de tout tiers (y inclus les clients propres du Client) et résultant :

- Du non-respect par le Client professionnel de ses obligations en vertu des présentes ou d'une quelconque législation qui lui est applicable dans le cadre de sa relation avec ses propres clients ;
- 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 professionnel ;
- 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 ;
- De la perte ou au vol des moyens d'identification dans le chef du Client professionnel.

9.5 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 professionnel, ou de tous tiers.

#### *Section 4. Durée, suspension, sanctions et fin du contrat*

##### **Article 10. – Durée et fin du contrat**

10.1 En acceptant les présentes conditions, le Client professionnel confirme son acceptation des présentes dispositions et termes y contenus, tout autre terme ou condition étant exclus.

Le Contrat prendra effet à dater de la validation de la demande du Client professionnel, au terme de la réalisation des vérifications prescrites et restera en vigueur pour une durée indéterminée, sauf dénonciation conforme.

10.2 Chacune des deux parties peut mettre fin au présent Contrat à tout moment.

Dans l'hypothèse où le Client professionnel souhaiterait mettre fin au présent service, celui-ci devra impérativement manifester son intention, par écrit, en complétant en ce sens, le formulaire de contact précité. La demande sera traitée, dans les meilleurs délais, par notre service clientèle.

Un mail de confirmation de la clôture du compte sera envoyé, afin d'attester du caractère effectif de l'opération.

10.3 Une fois la résiliation du présent Contrat effective, le Client professionnel ne pourra plus accéder, ni utiliser le service concerné.

##### **Article 11. – Sanctions, Suspension et clause résolutoire expresse**

11.1 Tous manquements aux présentes dispositions et règles de comportement seront dument notifiés par Autosécurité, par courriel officiel, au client professionnel.

11.2 Autosécurité se réserve le droit de restreindre la capacité de rendez-vous initialement choisie, ou de procéder à la dégradation du profil choisi, temporairement ou définitivement, au regard des manquements constatés et imputables au client professionnel, ou si ce service ne convient pas/plus au client, et ce, pour quelque raison que ce soit.

11.3 Sans préjudice de l'application de la majoration forfaitaire prévue par la réglementation, Autosécurité se réserve également le droit, moyennant l'envoi d'une notification officielle et sans préavis, de procéder à toute interruption partielle ou intégrale du présent service RDV CT PRO, pour une durée déterminée, ou d'y mettre un terme définitif, en cas de manquements imputables aux présentes conditions générales dans le chef du client professionnel, ou de la réitération du comportement préalablement dénoncé. En pareilles circonstances, Autosécurité procèdera à la suppression partielle ou intégrale des rendez-vous planifiés.

Sera systématiquement réputé comme fautif, sans que cette liste soit limitative, tant dans le chef du Client professionnel que de tous tiers, le fait de :

- Ne pas respecter, malgré un rappel officiel formulé, les règles générales de présentation des véhicules et de comportement prévues à l'article 7 des présentes ;
- Contourner les règles et critères en vigueur concernant les plafonds de réservation et les modalités d'attribution des rendez-vous, pour la catégorie choisie ;
- Utiliser de manière indue, frauduleuse et non justifiée dans le chef du client professionnel, toutes informations à caractère personnel appartenant à un tiers (plaque d'immatriculation, etc.), en l'absence de tout consentement explicite de ce dernier, en vue d'obtenir tout avantage quelconque, ou d'outrepasser la capacité de rendez-vous attribuée, par la création de réservations fictives ;
- Rétrocéder, dans le chef du client professionnel, tout rendez-vous préalablement convenu, au bénéfice d'un tiers et moyennant une contrepartie quelconque.

11.4 En toute hypothèse, la présente convention prendra fin de plein droit, en cas de faillite, de liquidation d'une des parties, ou de manière plus générale, de tout événement mettant gravement en péril l'existence d'une des parties.

#### *Section 5. Traitement des données à caractère personnel*

### **Article 12. – Traitement des données comportant un caractère personnel**

12.1 Les données comportant un caractère personnel, fournies dans le cadre des formulaires de contact, sont conservées au sein de nos services internes pendant la durée du contrat.

A cet effet, Autosécurité devra respecter les obligations qui s'imposent à elle en tant que responsable de traitement, et ce, conformément au Règlement 2016/679 EU 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 (RGPD), ainsi qu'à la législation belge applicable en la matière.

12.2 Conformément à l'article 6 du RGPD précité, les présentes données sont uniquement traitées 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 et pour l'exécution de la présente convention.

Les données à caractère personnel traitées consistent en : le numéro de TVA, le nom, le numéro de téléphone et l'adresse email de l'entreprise, le nom et le numéro de l'unité d'établissement, le nom,

prénom et adresse email du demandeur et les numéros de plaque d'immatriculation des véhicules présentés.

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.

12.3 Le Client professionnel bénéficie à tout moment, relativement aux données à caractère personnel le concernant, d'un droit d'accès, d'un droit à la rectification ou à l'effacement, d'un droit d'opposition au traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ces dernières.

Toute demande en ce sens devra être adressée au Data Protection Officer, par le biais des adresses suivantes :

E-mail : [privacy@autosecurite.be](mailto:privacy@autosecurite.be)

Autosécurité S.A.

DPO

Zoning industriel de Petit-Rechain, Avenue du Parc 33

B-4800 Verviers

12.4 Pendant la durée du présent Contrat et après son expiration, le Client professionnel accepte et consent à ce que Autosécurité puisse utiliser les données collectées pour les finalités décrites, mais également en vue d'assembler et/ou utiliser des statistiques pour des besoins de recherche, d'usage interne, de développement et d'améliorations du service, à condition que les statistiques soient rendues anonymes et qu'elles ne permettent pas d'identifier le Client professionnel.

#### *Section 6. Dispositions diverses*

### **Article 13. – Droits de propriété intellectuelle / Portée du droit d'utilisation**

Tous les droits de propriété intellectuelle concernant les programmes (logiciel de communication et de sécurisation), les applications et le mode d'emploi appartiennent exclusivement à Autosécurité.

Aucune clause du présent contrat, aucune opération de téléchargement ou de copie, de quelque manière que ce soit, de logiciel, informations et/ou tout autre droit d'Autosécurité, ne peuvent être considérées comme cession intégrale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle au Client ou à un tiers. Le Client professionnel s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle d'Autosécurité.

Le Client acquiert uniquement par le présent contrat un droit d'utilisation personnel et incessible. Il ne peut utiliser les programmes, applications et modes d'emploi qu'aux fins d'utilisation autorisées par la présente Convention.

Pour autant qu'il s'agisse de ses propres données ou d'informations étant sa propriété exclusive, le Client est autorisé à télécharger ou imprimer sur papier des informations fournies par Autosécurité, pour autant qu'il n'efface, ne traite ou ne modifie aucune mention de Copyright, exonération de responsabilité, ou toute autre communication figurant dans les informations fournies.

Il est également interdit au Client, en tout ou en partie, de reproduire, traduire, adapter, décompiler, recompiler ("disassembling"), appliquer un "reverse engineering", ou modifier de quelque manière, distribuer, publier, louer ou mettre à la disposition de tiers, de copier sauf à des fins de back-up, les programmes, les applications et les modes d'emploi, leurs copies ou d'éventuelles reproductions, directement ou indirectement, gratuitement ou contre rémunération.

#### **Article 14. – Information confidentielles**

Les informations secrètes ou non accessibles publiquement, y compris les documents qui composent le contrat, le contenu client, les informations financières, commerciales ou techniques, quelle soient fournies oralement ou par écrit, par une partie à l'autre dans le cadre de ce contrat, antérieurement ou postérieurement à sa date d'entrée en vigueur, seront confidentielles et seront traitées comme telles par la partie destinataire.

L'utilisation de ces informations confidentielles par la partie destinataire ne doit avoir lieu que dans le but de respecter et de mettre en œuvre ses obligations en vertu du présent Contrat

#### **Article 15. – Clause de sauvegarde**

L'impossibilité d'exécution, l'invalidité ou la nullité d'une des dispositions du présent Contrat n'entraînent pas l'impossibilité d'exécution, l'invalidité ou la nullité de l'ensemble du Contrat. Dans l'hypothèse où l'impossibilité d'exécution, l'invalidité ou la nullité d'une clause demeure établie de façon incontestable, la clause concernée sera considérée comme nulle et non écrite.

#### **Article 16. – Droit applicable / Tribunaux compétents.**

Le présent Contrat est régi par le droit belge.

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

\* \*  
\*