

Termes et Conditions Générales MODERN CAR Limousine Services

Article 1 – Informations générales et définitions

1.1 Le présent document définit les conditions générales (« **Conditions** ») de l'entreprise Modern Car (« **Entreprise** »), une société à responsabilité limitée dont le siège se situe au n°17 de la Kleine Kloosterstraat, 1932 Zaventem, et immatriculée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0414.374.496.

1.2 Les **Conditions** s'appliquent à l'ensemble des prestations de services (« **Services** ») effectuées par l'**Entreprise** conformément à ses objets sociaux, incluant le transport de voyageurs par taxis, le commerce de détail d'automobiles et d'autres véhicules automobiles légers ainsi que les autres types de transports terrestres de voyageurs, sans toutefois y être limitées.

1.3 Il faut entendre par clients (« **Clients** »), les personnes qui s'engagent contractuellement avec l'**Entreprise** afin de réserver l'un de ses services moyennant une rémunération, dont le paiement leur incombe.

1.4 Il faut entendre par passagers (« **Passagers** »), les personnes désignées comme bénéficiaires du Service de transport réservé auprès de l'**Entreprise** par les **Clients**.

1.5 Il faut entendre par chauffeurs (« **Chauffeurs** »), les personnes qui conduisent les véhicules utilisés lors des prestations de **Services** de l'**Entreprise**.

1.6 Il faut entendre par trajet (« **Trajet** »), le déplacement d'un ou plusieurs passagers depuis un lieu de départ convenu jusqu'à une destination convenue, sans interruption.

1.7 Il faut entendre par service de transfert (« **Transfert** »), le service de location d'un véhicule avec son **Chauffeur** en vue de déplacer un ou plusieurs **Passagers**, pour un **Trajet** particulier qui a été prédéfini contractuellement.

1.8 Il faut entendre par service de mise à disposition (« **Mise à disposition** »), le service de location d'un véhicule avec son **Chauffeur**, en vue d'effectuer un ou plusieurs **Trajets** durant une période particulière qui a été prédéfinie contractuellement.

1.9 Il faut entendre par typologie de véhicule (« **Typologie de véhicule** »), les différents groupements de véhicules en catégories distinctes qu'effectue l'**Entreprise**, notamment sur la base d'un critère du nombre de passagers et de bagages pouvant être transportés mais sans toutefois y être limité, et qui sont soumises à des conditions de facturation spécifiques, incluant notamment le montant de la rémunération du **Service**.

1.10 La **Typologie de véhicule** se décline notamment en les catégories suivantes : EXECUTIVE SEDAN (Mercedes classe E ou similaire), LUXURY SEDAN (Mercedes classe S ou similaire), LUXURY MPV (Mercedes classe V ou similaire-6/7pl), LUXURY MINIBUS (Mercedes Sprinter-16/18pl), LUXURY MIDIBUS (Iveco-26/28pl), LUXURY COACH 1 (Setra ou similaire-50pl), LUXURY COACH 2 (Setra ou similaire-84 pl). Les Véhicules Spécifiques ou les Véhicules Blindés ne font pas partie de cette catégorie. L'**Entreprise** se réserve en tout temps le droit de retirer, de modifier la composition de ces catégories, d'en ajouter de nouvelles ainsi que de changer les conditions de facturation qui leur sont applicables, incluant notamment le montant de la rémunération du **Service**.

1.11 Un Véhicule Spécifique (« Véhicule Spécifique ») est un Véhicule qui ne fait pas partie de la catégorie ci-dessus. Il s'agit de Véhicules incluant la Mercedes Maybach classe S, la Mercedes Sensatti classe V, la Rolls Royce, la Bentley, la Range Rover ainsi que d'autres types de véhicules qui seront définis dans l'offre.

1.12 Un Véhicule Blindé (« Véhicule Blindé ») est une voiture civile de type LUXURY SEDAN (Serie 7 ou similaire) ou un SUV (X5 ou similaire) renforcé par des plaques de blindage et des vitres pare-balles. Ce type de véhicule (rare) ne fait pas partie des catégories mentionnées ci-dessus (1.10-1.11).

1.13 Il faut entendre par service d'autocar (« **Autocar** »), les **Services** effectués avec un véhicule adapté au transport d'**au minimum dix personnes**, conducteur inclus (LUXURY MINIBUS, LUXURY MIDIBUS, LUXURY COACH).

1.14 Il faut entendre par événement (« **Événement** »), le **Service** réservé par un même **Client** comprenant soit la location d'au minimum cinq véhicules avec leurs **Chauffeurs** respectifs, les services de transport désignés par l'article 2, al. 2 de l'Ordonnance relative aux services de taxis du 9 juin 2022 ainsi que les **Services** spécialement désignés comme tels contractuellement soit un événement labellisé en tant que tel car relatif à une occasion spéciale (événement sportif majeur, sommet, festival, etc.).

1.15 La conclusion d'un contrat, indépendamment de sa forme, avec l'**Entreprise** entraîne l'acceptation des présentes **Conditions** dont la seule communication à ses **Clients**, de manière directe ou en y faisant référence, suffit à prouver que ces derniers en ont eu connaissance effective ou à tout le moins, ont eu la possibilité d'en prendre effectivement connaissance.

1.16 Conformément à l'article 5.23 du Code civil, en cas de conflit entre les présentes **Conditions** et celles des **Clients** qui seraient régulièrement entrées dans le champ contractuel après que l'**Entreprise** en ait pris connaissance effective, et nonobstant toutes clauses de prédominance qui pourraient être disposées dans ces dernières, chacune des conditions générales fait partie du contrat, à l'exclusion des clauses incompatibles dont les normes et principes qu'elles véhiculaient devront être remplacés et poursuivis en recherchant l'intention commune des parties.

P: +32 (0)2 420 1000
E: info@moderncar.com
W: www.moderncar.com

1.17 Conformément à l'article 5.23 du Code civil, en cas de conflit entre les présentes **Conditions** et les Conditions Particulières (« **Conditions Particulières** ») communiquées par l'**Entreprise** qu'elles aient été ou non négociées, ces dernières prévalent. Toutes deux ont vocation à s'appliquer de manière complémentaire et à se compléter, et seule l'incompatibilité manifeste donnera la priorité à la partie des **Conditions Particulières** inconciliable avec les présentes **Conditions**, ces dernières s'appliquant toujours pour le surplus.

Article 2 – Rémunération

2.1 Le montant de la rémunération du **Service** est estimé par la communication d'une proposition tarifaire de l'**Entreprise** à ses **Clients**, établie notamment sur la base des informations que ces derniers ont transmises à l'**Entreprise** lors de la réservation de leur **Service**.

2.2 Dans la mesure où le **Service** réellement presté peut être différent de celui réservé initialement, que ce soit par la décision du **Client**, par son comportement ou par sa faute, par la survenance de circonstances nouvelles qui n'ont pas été anticipées ou par toute autre cause non imputable à l'**Entreprise**, l'acceptation de la proposition tarifaire, qui n'est qu'une simple estimation de la rémunération réellement due, vaut également acceptation du montant final de la rémunération réellement due.

2.3 Lors d'un **Transfert**, si le **Passager** demande exceptionnellement à s'arrêter sur le chemin du **Trajet**, l'attente du **Chauffeur** sera facturée au **Client** pour toute demi-heure entamée selon la grille tarifaire suivante :

Demi-Heure démarrée entre:	EXECUTIVE SEDAN Mercedes classe E ou similaire	LUXURY SEDAN Mercedes classe S ou similaire	LUXURY MPV Mercedes classe V (6/7 pl) ou similaire	LUXURY MINIBUS Mercedes Sprinter (16/18 pl) ou similaire	LUXURY MIDIBUS Iveco (25/29 pl) ou similaire	LUXURY COACH 1 Setra (50 pl) ou similaire	LUXURY COACH 2 Setra (84 pl) ou similaire
8h et 20h	37,50- €	44,50- €	42,50- €	47,50- €	56,00- €	65,00- €	77,50- €
20h et 8h	41,00- €	49,50- €	47,50- €	53,50- €	62,50- €	72,00- €	86,00- €

2.4 Lors d'un **Transfert**, si un **Passager** n'embarque pas, au plus tard, 15 minutes après l'heure convenue contractuellement, l'attente du **Chauffeur** sera facturée selon les mêmes modalités que celles prévues à l'article 2.3 des présentes **Conditions**.

2.5 Lors d'un **Transfert**, si le **Passager** demande exceptionnellement à effectuer un détour par rapport au chemin du **Trajet** initialement convenu, le temps supplémentaire engendré par ce détour pour arriver à la destination initiale sera facturé selon les mêmes modalités que celles prévues à l'article 2.3 des présentes **Conditions**, majoré des kilomètres supplémentaires parcourus par rapport au **Trajet** initialement convenu, facturés selon la grille tarifaire suivante :

Pour chaque km additionnel, entre:	EXECUTIVE SEDAN Mercedes classe E ou similaire	LUXURY SEDAN Mercedes classe S ou similaire	LUXURY MPV Mercedes classe V (6/7 pl) ou similaire	LUXURY MINIBUS Mercedes Sprinter (16/18 pl) ou similaire	LUXURY MIDIBUS Iveco (25/29 pl) ou similaire	LUXURY COACH 1 Setra (50 pl) ou similaire	LUXURY COACH 2 Setra (84 pl) ou similaire
	1,15- €	1,33- €	1,27- €	1,58- €	1,84- €	2,08- €	2,48- €

2.6 Lors d'une **Mise à disposition**, si la période particulière prédéfinie contractuellement pendant laquelle l'**Entreprise** est censée effectuer son **Service** est étendue pour l'une des causes visées à l'article 2.2 des présentes **Conditions**, toute heure supplémentaire entamée sera facturée selon la grille tarifaire suivante :

Hour started between:	EXECUTIVE SEDAN Mercedes classe E ou similaire	LUXURY SEDAN Mercedes classe S ou similaire	LUXURY MPV Mercedes classe V (6/7 pl) ou similaire	LUXURY MINIBUS Mercedes Sprinter (16/18 pl) ou similaire	LUXURY MIDIBUS Iveco (25/29 pl) ou similaire	LUXURY COACH 1 Setra (50 pl) ou similaire	LUXURY COACH 2 Setra (84 pl) ou similaire
8 a.m. and 8 p.m.	75,00- €	89,00- €	85,00- €	95,00- €	112,00- €	130,00- €	155,00- €
8 p.m. and 8 a.m.	82,00- €	99,00- €	95,00- €	107,00- €	125,00- €	144,00- €	172,00- €

2.7 Lors d'une **Mise à disposition**, 10 kilomètres de conduite sont inclus par heure de **Service** réservée. Si le nombre de kilomètres réellement parcourus dépasse ce quota, les kilomètres excédentaires seront calculés conformément à la grille tarifaire de l'article 2.5 des présentes **Conditions**.

2.8 Lors d'une prestation de **Service**, toutes les 8 heures consécutives (garage-garage) ou cumulées sur une période de 24h à charge d'un même **Client**, l'**Entreprise** facturera au **Client** un montant forfaitaire de **28,- €** au titre de frais de restauration du **Chauffeur**.

2.9 Pendant un **Transfert** ou une **Mise à disposition** de plus de 9 heures consécutives ou cumulées sur une période de 24h à charge d'un même **Client**, ou lorsque le **Chauffeur** se retrouve dans l'incapacité légale de continuer le **Service** et est contraint de devoir observer une période de repos conformément au Règlement (CE) n°561/2006 ou à toute autre disposition légale en vigueur, l'entreprise facturera un montant forfaitaire de **195,- €** au titre de frais de logement du **Chauffeur**. Cette même disposition s'applique également dans les mêmes circonstances lors de la fin d'un **Service**, lorsque le **Chauffeur** est dans l'incapacité légale de revenir au siège de l'**Entreprise**.

P: +32 (0)2 420 1000
E: info@moderncar.com
W: www.moderncar.com

2.10 Toutes autres charges n'ayant pas été anticipées lors de la communication de la proposition tarifaire survenant par l'une des causes citées à l'article 2.2, telles que, par exemple, des frais de parking ou de péage, seront facturées au **Client** selon les coûts réels qu'elles représentent pour l'**Entreprise**.

2.11 Tous les montants indiqués dans les présentes **Conditions**, ainsi que dans les **Conditions particulières** et ce à moins qu'il en soit disposé autrement, devront être majorés du montant relatif à la Taxe sur la Valeur Ajoutée applicable en vertu de la Loi.

2.12 Les montants indiqués lors de la communication de la proposition tarifaire seront majorés de 10% pour les parties de la prestation de **Service** qui interviendront entre 20h00 et 08h00 (tarif de nuit).

2.13 Les factures sont payables au comptant, dans les 30 jours de la date d'envoi de la facture par l'**Entreprise**. Passé ce délai, un intérêt mensuel dont le taux est celui fixé par la Loi commencera à courir, et un montant forfaitaire de 10% du montant de la facture initiale sera exigé à titre de frais administratifs, sans que ce montant ne puisse être inférieur à **150- €**. Les éventuels frais de recouvrement, qu'ils soient judiciaires ou extrajudiciaires, seront exclusivement à charge du **Client** en défaut de paiement.

2.14 Le **Client** est débiteur principal du **Service** qu'il a réservé. À défaut du paiement de celui-ci et en cas d'échec de la procédure de recouvrement ou de son insolvabilité, l'**Entreprise** pourra obtenir les sommes dues par le **Client** auprès du **Passager**, qui sera considéré comme solidairement responsable de la rémunération de la prestation de **Service**.

2.15 Le **Client** s'engage à communiquer au **Passager** les obligations qui lui incombent en vertu des présentes **Conditions**, des **Conditions particulière** ou de tout autre accord entre les parties. Le **Passager**, par sa seule utilisation effective du **Service**, est présumé connaître ses obligations et les accepter. Il ne pourra jamais exonérer cette dernière au préjudice de l'**Entreprise** en invoquant le défaut de communication du **Client**.

2.16 Les factures ne seront communiquées qu'une seule fois au **Client**, après la prestation de **Service** et à l'adresse électronique utilisée par le **Client** pour réserver le **Service** ou à défaut de celle-ci, à celle renseignée spécifiquement par le **Client**, même lors d'une réservation d'un **Service** antérieure. Toute demande de duplicata ou de nouvelle communication pourra entraîner des frais administratifs de **10- €** par facture.

2.17 Les factures sont payables par virement bancaire, en incluant le numéro de facture dans la communication du virement, sur les comptes suivants, au choix du Client :

- NOM: Modern Car Limousine Services IBAN: BE46 0680 5134 3036 | IBAN: BE19 4218 1145 6112 | IBAN: BE12 3101 1426 6692 | IBAN: BE28 2100 5519 9520 |

Article 3 – Annulation et modification

3.1 L'annulation d'un **Service** faite par le **Client** plus de 72 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** n'entraînera aucune indemnisation à charge du **Client** (pour les EXECUTIVE SEDANS, EXCLUSIVE SEDANS et LUXURY MPV).

3.2 L'annulation d'un **Service** faite par le **Client** entre 72 heures et 48 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** entraînera une indemnisation de 30 % du montant de la rémunération initialement prévue à charge du **Client** (pour les EXECUTIVE SEDANS, EXCLUSIVE SEDANS et LUXURY MPV).

3.3 L'annulation d'un **Service** faite par le **Client** entre 48 heures et 24 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** entraînera une indemnisation de 50 % du montant de la rémunération initialement prévue à charge du **Client** (pour les EXECUTIVE SEDANS, EXCLUSIVE SEDANS et LUXURY MPV).

3.4 L'annulation d'un **Service** faite par le **Client** moins de 24 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** entraînera une indemnisation du montant total de la rémunération initialement prévue à charge du **Client** (pour les EXECUTIVE SEDANS, EXCLUSIVE SEDANS et LUXURY MPV).

3.5 En cas d'**Évènement**, de service d'**Autocar (Coach)** ou d'une demande de **Véhicule Spécifique**, l'annulation du **Service** faite par le **Client** plus de 168 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** n'entraînera aucune indemnisation à charge du **Client**.

3.6 En cas d'**Évènement**, de service d'**Autocar (Coach)** ou d'une demande de **Véhicule Spécifique**, l'annulation d'un **Service** faite par le **Client** moins de 168 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** entraînera une indemnisation du montant total de la rémunération initialement prévue à charge du **Client**.

3.7 En cas de demande de **Véhicule Blindé**, l'annulation d'un **Service** faite par le **Client** moins de 336 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** entraînera une indemnisation de 50% du montant de la rémunération initialement prévue à charge du **Client**.

3.8 En cas de demande de **Véhicule Blindé**, l'annulation d'un **Service** faite par le **Client** moins de 168 heures ouvrables avant le début initialement prévu de ce **Service** entraînera une indemnisation de 100% du montant de la rémunération initialement prévue à charge du **Client**.

3.9 Nonobstant la politique d'annulation de l'**Entreprise** prévue dans les **Conditions particulières** et/ou aux articles 3.1 à 3.8 des présentes **Conditions**, le **Client** qui demande à l'**Entreprise** de lui communiquer le nom du **Chauffeur** et/ou la plaque d'immatriculation des véhicules qui seront utilisés lors de la prestation de **Service** et annule par la suite sa réservation, sera redevable à titre d'indemnisation du montant total de la rémunération initialement prévue à charge du **Client**.

3.10 Une fois le contrat conclu entre l'**Entreprise** et le **Client**, ce dernier ne pourra demander, sans frais administratifs supplémentaires, que par trois fois maximum une modification de ce contrat. Ces modifications peuvent concerner le **Service** réservé, la typologie de véhicule souhaité, le **Chauffeur**, le lieu de départ et le lieu de destination ainsi que la date et les heures de la prestation de **Service** initialement convenue. Une fois ce quota dépassé,

P: +32 (0)2 420 1000
E: info@moderncar.com
W: www.moderncar.com

chaque modification pourra entraîner, si elle est acceptée par l'**Entreprise**, une charge de **10- €** supplémentaire à titre de frais administratifs (avant les délais d'annulation prévus dans le point 3).

3.11 L'**Entreprise** est toujours libre de refuser une demande de modification pour des raisons qui lui sont propres et l'article 3.9 s'applique sans préjudice du respect de la politique d'annulation prévue dans les **Conditions particulières** et/ou aux articles 3.1 à 3.8 des présentes **Conditions**.

3.12 Nonobstant la politique d'annulation prévue dans les **Conditions particulières** et/ou aux articles 3.1 à 3.8 des présentes **Conditions**, l'**Entreprise** est toujours libre de poursuivre la réparation intégrale de son dommage en justice.

Article 4 – Responsabilité du Passager et du Client

4.1 Le **Passager** a l'obligation de se comporter de manière prudente et raisonnable. Il s'adresse notamment au **Chauffeur** et aux autres **Passagers** avec respect.

4.2 Il est interdit aux **Passagers** de transporter des drogues, des armes ou toute autre substance et objet illicite ou dangereux. En outre, à moins d'avoir reçu l'acceptation expresse et écrite de l'**Entreprise**, il est interdit de consommer de l'alcool et de fumer à l'intérieur du véhicule.

4.3 Le **Passager** qui semble être en état d'ivresse, drogué, irrespectueux ou paraissant menaçant et dangereux compte tenu des circonstances concrètes de la situation, pourra se voir refuser l'accès au véhicule ou être débarqué, sans que ce dernier puisse faire valoir le droit à une quelconque indemnisation ou puisse, tout comme le **Client** solidairement responsable, s'exonérer du paiement du montant total de la rémunération due.

4.4 Les animaux, à l'exception des chiens-guides d'aveugles, ne sont, à moins d'en avoir reçu l'acceptation expresse et écrite de l'**Entreprise**, pas autorisés à être transportés dans les véhicules.

4.5 Les **Passagers** sont tenus de laisser le véhicule dans le même état qu'il était avant leur utilisation. En cas de négligence manifeste de cette obligation, et si le **Chauffeur** rapporte une saleté excessive ou une dégradation du véhicule à l'**Entreprise**, cette dernière pourra, de manière complètement discrétionnaire, et afin de remettre le véhicule dans son état initial, charger le **Client** d'un montant forfaitaire de **50- €**, sans toutefois abandonner son droit à poursuivre la réparation intégrale de son dommage en justice.

4.6 Tout dommage, infraction et charge financière qui pourrait naître à cause des manquements des **Passagers** aux articles 4.1 à 4.5 des présentes **Conditions** mais également à la Loi ou au bon sens sont de la responsabilité de ces derniers, solidairement tenus avec les **Clients** lorsqu'il s'agit de tort causé à l'**Entreprise**.

Article 5 – Responsabilité de l'Entreprise

5.1 L'**Entreprise** engage sa responsabilité envers les **Clients** et les **Passagers** uniquement dans la mesure où des dispositions impératives ou d'ordre public le prévoient. Elle s'exonère des situations où elle aurait pu voir sa responsabilité engagée par des dispositions supplétives de volonté ou par tout autre moyen.

5.2 L'**Entreprise** n'a qu'une obligation de moyen lors de l'ensemble des prestations de **Services** qu'elle propose à ses **Clients**. Elle ne peut, notamment, être responsable d'un quelconque préjudice né dans le chef des **Passagers** ou des **Clients**, causés par un retard ou une annulation de la réservation du **Service**, qu'ils soient engendrés à cause du trafic routier, d'une panne mécanique, du respect de la Loi au sens large et notamment du règlement (CE) n°561/2006 qui impose aux **Chauffeurs d'Autocars** d'observer des périodes de repos, d'un cas de force majeure ou de toute autre raison considérée comme légitime par l'**Entreprise**, notamment économique.

5.3 L'**Entreprise** ne pourra être tenue responsable des dommages causés aux valises et autres objets transportés, ainsi qu'à tout autre dommage matériel subi par le **Passager** ou le **Client**.

5.4 L'**Entreprise** ne pourra être tenue responsable des objets oubliés ou perdus des **Passagers**. Les frais de livraison que l'**Entreprise** engage pour faire retourner ces objets aux **Passagers** sont à la charge de ces derniers et à celle des **Clients**.

Article 6 – Non-débauchage

6.1 Les **Chauffeurs** sont les ressources primaires et essentielles de l'**Entreprise**, ainsi que son principal investissement. Pendant toute la durée de la prestation de **Service** et pendant une durée de 12 mois prenant cours à l'expiration de celle-ci, les **Clients** et les **Passagers** s'abstiendront de traiter, directement ou indirectement, avec les **Chauffeurs** de l'**Entreprise**, qu'ils aient la qualité de salariés ou de sous-traitants.

6.2 Par « traiter, directement ou indirectement », il faut entendre nouer une relation contractuelle avec un **Chauffeur**, qu'elle se fasse ou non dans le cadre d'un lien salarial, afin de bénéficier d'une prestation de **Service** similaire à celle que propose l'**Entreprise**, sans toutefois contracter avec cette dernière.

6.3 En cas de manquement à l'article 6.1 des présentes **Conditions**, les **Clients** seront tenus de payer à l'**Entreprise** une indemnité forfaitaire équivalente à un montant correspondant à 6 mois de salaire du **Chauffeur** salarié ou à 6 mois du montant de la facturation du **Chauffeur** sous-traitant à l'**Entreprise**, sans préjudice pour l'**Entreprise** d'exiger la réparation de son préjudice réellement subi.

6.4 Les montants de l'article 6.3 des présentes **Conditions** sont calculés en établissant la moyenne des salaires effectivement versés au cours des 12 derniers mois de travail du **Chauffeur** salarié et en établissant la moyenne des montants facturés du **Chauffeur** sous-traitant à l'**Entreprise** au cours des 12 derniers mois précédant le manquement.

P: +32 (0)2 420 1000

E: info@moderncar.com

W: www.moderncar.com

6.5 Les personnes interposées et assimilées au **Client**, telles qu'une filiale, une société mère, ou toute autre personne morale qui contrôle ou est contrôlée par le **Client**, ou telles qu'un membre de la famille ou de l'entourage très proche de celui-ci, sont tenues des mêmes obligations stipulées aux articles 6.1 à 6.4 des présentes **Conditions**. Le **Client** est solidairement responsable de ces obligations.

Article 7 – Traitement des plaintes

7.1 Conformément à l'article 28 du décret du 29 mars 2019 relatif au transport rémunéré de personnes, les éventuelles plaintes relatives à la prestation du **Service** sont formulées exclusivement par mail, dans les 10 jours de la fin de la prestation de service à l'adresse électronique suivante : complaint@moderncar.com

7.2 L'**Entreprise** s'engage à traiter ces plaintes conformément à la Loi et à y répondre dans les 30 jours de la réception de celles-ci. Le **Client**, à défaut de réponse, peut librement déposer plainte auprès de la police ou de la municipalité de la commune de Zaventem. L'organisme de plainte peut également être contacté sur le site suivant : <https://mow-contact.vlaanderen.be>

7.3 La communication d'une plainte n'exonère pas le **Client** de ses autres obligations, notamment de paiement.

Article 8 – Protection des données

8.1 En dépit de la réglementation relative à la protection des données que la Loi nous impose d'appliquer, l'**Entreprise** s'engage à faire preuve de la plus grande discrétion lors de la prestation de ses **Services**, discrétion qui est inhérente à notre ADN et à nos valeurs.

8.2 Les données à caractère personnel recueillies par l'**Entreprise** en tant que responsable du traitement, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Ces données sont traitées pour les finalités suivantes :

- La gestion et l'exécution des **Services** de l'**Entreprise**, et en particulier des **Services** relatifs au transport rémunéré de personnes.
- Réaliser toute finalité imposée à l'**Entreprise** par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur base de cette disposition.
- L'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuve, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques de l'**Entreprise**, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus (par exemple d'évaluation et d'acceptation du risque, des processus internes, etc.), le développement de nouveaux services, la prospection ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décision sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur base de l'intérêt légitime de l'**Entreprise**. Dans certains cas, ces données peuvent être traitées autrement avec votre consentement.

8.3 Les données pourront être communiquées à un expert, à un avocat, à un conseil technique, à un partenaire commercial, à un intermédiaire et aux entreprises d'assurance ou à un sous-traitant. Elles peuvent également être communiquées à toute personne ou instance dans le cadre d'une obligation imposée par la Loi ou une décision judiciaire ou administrative.

8.4 Les données traitées sont conservées pendant toute la durée de la prestation du **Service**, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables.

8.5 Dans les limites fixées par la réglementation, vous avez le droit de prendre connaissance de vos données, le cas échéant, de les faire rectifier et d'en demander la communication à des tiers. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée accompagnée d'une photocopie recto verso de votre carte d'identité à envoyer par adresse électronique à l'adresse renseignée à l'article 7.1. Une réclamation peut le cas échéant être introduite auprès de l'Autorité de la protection des données.

Article 9 – Loi applicable et clause de juridiction

9.1 La relation entre les parties est régie exclusivement par la loi belge.

9.2 Tout litige avec l'**Entreprise**, qu'il soit initié par cette dernière ou non, relève de la compétence des tribunaux de Bruxelles siégeant en français, qui appliqueront la loi belge.

Article 10 – Clause de divisibilité

10.1 Si une ou plusieurs stipulations des présentes **Conditions** étaient tenues pour nulles ou déclarées telles en application d'une disposition législative ou réglementaire, ou à la suite d'une décision judiciaire définitive, les autres stipulations des présentes **Conditions** conserveraient toute leur force et leur portée, et elles seraient interprétées et exécutées de manière à donner effet à l'intention des Parties telle qu'exprimée à l'origine. Si seule une partie d'une stipulation des présentes **Conditions** est jugée abusive ou vient à être annulée, les autres parties de la même stipulation devront toujours s'appliquer, interprétées conformément à l'intention commune des parties.

Article 11 – Langue

11.1 Les présentes conditions sont établies en français, en néerlandais et en anglais. En cas de contradiction entre les différentes versions, la version française fait foi.

Article 12 – Mise à jour

12.1 L'**Entreprise** se réserve le droit de modifier les présentes **Conditions** en tout temps. Durant les relations d'affaires continues, les **Clients** sont tenus de s'informer régulièrement des nouvelles conditions en vigueur.

