

CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUTO5

Les conditions générales peuvent être téléchargées ici [au format PDF](#).

1. INFORMATIONS EDITEUR

Vous êtes connecté sur www.auto5.be, site officiel d'Auto5.

Le site www.auto5.be (ci-après dénommé le « Site ») est édité et exploité par la société Auto5 SA, dont le siège social est situé à PAEPSEM BUSINESS PARK, boulevard Paepsem 20, 1070 ANDERLECHT immatriculée au Registre du commerce et sous le numéro TVA BE 447 265 812. Tel : 02/5258530.

Auto5 est le spécialiste de l'entretien et de l'équipement auto. Auto5 distribue toute la gamme de produits et services liés au monde automobile : pneus, pièces détachées, autoradio, coffres de toit, porte-vélos, remorques, jantes et tuning, outillage, huiles, entretien automobile... mais aussi des solutions pour se déplacer autrement (trottinettes, vélos pliants, vélos à assistance électrique...).

Notre service de relations clients est joignable par E-mail : callcenter@auto5.be ou via le formulaire de contact dans la rubrique "Contact".

2. CHAMP D'APPLICATION.

Sauf mention contraire expresse, les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les ventes réalisées, dans le réseau sous enseigne AUTO 5, intégrés et franchisés et sur le site web www.auto5.be, de marchandises ou de services à des personnes physiques et morales qui n'ont pas de contrat de collaboration avec Auto 5 ("le client"). En concluant un contrat avec Auto 5, les clients déclarent connaître parfaitement ces conditions et les accepter intégralement. Les présentes Conditions Générales sont les seules qui régissent la relation contractuelle entre parties, à l'exclusion des éventuelles conditions d'achat du client.

3. OFFRES ET TRANSPARENCE.

Les prix forfaitaires et tarifs d'intervention sont clairement affichés. Une offre est considérée comme obligatoire après l'acceptation par le client à l'exception des indications relatives au rendement, poids, puissance et dimensions qui sont données à titre d'indications approximatives et ne peuvent donner lieu à des discussions ou des réductions de prix.

L'éco-participation relative au recyclage de certains produits est mentionnée de façon apparente sur la facture d'achat. Cette éco-participation est, selon les cas et conformément à la réglementation en vigueur, déjà incluse au prix du Produit ou s'ajoute au prix du Produit. Les cotisations qui font l'objet d'une facturation séparée ne peuvent pas bénéficier de remise (ex. Recytyre, Recupel).

4. LES MEILLEURS PRIX.

Cette offre strictement réservée aux produits, hors prestations de services (exemples : pose pneumatiques, échappements standards et catalyseurs, amortisseurs (hors ressorts), plaquettes, disques, kits arrière de frein, triangles, bras, rotules de suspension et direction, etc.).

Pour les produits bénéficiant de cette offre, si le Client trouve des tarifs inférieurs dans un magasin physique concurrent (et donc pas un webshop) situé en Belgique dans un rayon de 30 km du Centre Auto 5 où l'achat a eu lieu et affichant les prix de ses produits en euros (à l'exclusion de tous sites de ventes aux enchères, d'échanges, de petites annonces entre particuliers et/ou professionnels), Auto 5 vous rembourse la différence aux conditions suivantes :

- Le Client devra justifier de son achat chez Auto 5, en centre ou sur le site www.auto5.be, en fournissant une preuve d'achat (ticket de caisse ou facture d'achat Auto 5).
- Le Client devra faire sa demande de remboursement auprès du centre Auto 5 ou auprès du site www.auto5.be, dans les 14 jours suivant son achat.
- Le Client devra communiquer, en même temps que sa demande, les éléments permettant d'établir qu'il a trouvé le même produit à un tarif inférieur à celui de Auto 5 (ex : prospectus en cours de validité, devis, facture pro forma, ...).
- La demande de remboursement du Client devra concerner un article rigoureusement identique (neuf, de même marque, de même taille, de même modèle et référence, de même conditionnement), vendu dans les mêmes conditions, et porter sur un nombre de produits identique à celui acheté chez Auto 5.
- Le prix du concurrent devra être le prix pratiqué pour tout public et ne devra notamment pas être un prix réduit en raison d'opérations promotionnelles, de soldes, de remises exceptionnelles, de coupons de réductions ...

Si les conditions de remboursement sont remplies et, le cas échéant, passé le délai de rétractation (14 jours) après l'achat sur le site www.auto5.be, Auto 5 procèdera au remboursement de la différence dans un délai

maximum 14 jours à compter de la réception des justificatifs. Le remboursement de la différence sera effectué par crédit du compte bancaire ou espèces au choix d'Auto 5.

Auto5 attache une importance capitale à la garantie. Sont donc exclus les prix proposés par des vendeurs ne disposant pas de points de vente et de service en Belgique et se limitant à livrer leurs produits chez le client ou vers un point de montage indépendant.

5. LIVRAISON.

Si l'heure prévue pour la livraison ne peut être respectée à cause de circonstances normalement imprévues et indépendantes de la volonté d'Auto 5, Auto 5 avisera le client au plus tard à l'heure prévue. Aucune indemnisation sous quelque forme que ce soit ne pourra être demandée pour un retard de moins de 24 heures. Si la livraison n'a pas été faite dans les 48 heures après une mise en demeure écrite adressée par le client, Auto 5 dédommagera le client du fait de cette livraison tardive, avec un maximum de 10% du montant commandé.

Toutefois le présent article 3 n'est pas applicable dans l'hypothèse visée à l'article 5 des présents.

6. TRANSFERT DU RISQUE.

DANS LE CAS DE VENTE DE PRODUITS: Les produits demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix, en principal et accessoire. En revanche, le transfert des risques de perte et détérioration des produits sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par le Client.

DANS LE CAS DE PRESTATION DE SERVICE : Le transfert du risque interviendra à la prise en charge du véhicule par le mécanicien et se terminera lors du stationnement du véhicule à la fin de la prestation de service. Le client est conscient que, en cas de stationnement sur un parking public, il ne pourra tenir AUTO 5 responsable de tout dégât à son véhicule occasionné lors du stationnement.

7. FORCE MAJEURE.

Si la livraison ou l'exécution du contrat est empêchée ou aggravée en cas de force majeure, Auto 5 est en droit, soit d'adapter le contrat aux circonstances survenues, soit de mettre fin au contrat. Le client renonce expressément à réclamer des dommages et intérêts éventuels en cas de force majeure.

8. PAIEMENT.

Chaque facture est payable au comptant dans le Centre AUTO 5, sauf accord contraire. En cas de retard de paiement, le client sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt conventionnel de 1 % par mois entamé. En outre, le client est redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité forfaitaire à concurrence de 15 % du montant facturé avec un minimum de 50 euro.

9. ACCEPTATION.

Lors de la réception de marchandises ou de services, le client doit contrôler la marchandise ou le travail réalisé sur base du ticket ou du bon de travail. En utilisant les marchandises ou en payant la facture, le client est censé accepter la livraison. Auto 5 remédiera immédiatement à toute observation du client. A défaut, le client doit communiquer, sous peine de déchéance, les éventuels vices décrits avec précision à Auto 5 par lettre recommandée dans les 8 jours suivant la livraison. Les observations du client ne l'autorisent pas à suspendre le(s) paiement(s).

Le site web Auto 5 permet au client de réserver, moyennant paiement de la totalité du montant, certains produits ou services que le client pourra ensuite retirer exclusivement dans le Centre Auto 5 de son choix, dans le délai proposé et conformément aux Conditions Générales Auto 5.

10. GARANTIE.

POUR DES MARCHANDISES.

La garantie n'excède pas celle offerte par le(s) fabricant(s) et s'applique moyennant les restrictions mentionnées ci-après.

Dès l'acceptation des marchandises, toute garantie pour des vices apparents est exclue. Les vices cachés sont garantis pendant deux ans à l'exclusion des pièces d'usure. Auto 5 propose des garanties étendues sur de nombreux produits :

- Batteries Norauto : 3 ans,
- Coffres à bagages Norauto : 5 ans,

La garantie est en tout cas limitée soit au remplacement des marchandises défectueuses par des marchandises équivalentes, tous les coûts tel que transport, assurance etc. restant à charge du client, soit à l'émission d'une note de crédit équivalente, et ceci au choix d'Auto 5. En cas d'échange de produit, la durée de garantie reste basée sur la date du premier achat.

Par dérogation à l'alinéa précédent, Auto 5 accorde aux clients-consommateurs qui achètent des biens de consommation, la garantie prévue dans la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

En tout état de cause, les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- Le remplacement des consommables;
- Les vices apparents découverts après l'acceptation de la commande
- L'utilisation anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits;

- Les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...);
- Les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné,
- Les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure,
- Les interventions et réparations réalisées sur le produit par des tiers.
- Les batteries dont la défectuosité est la conséquence d'un mauvais fonctionnement du circuit de charge (auto/moto) ou le non respect des prescriptions d'utilisation et entretien vélos et scooters à assistance électrique.

POUR DES SERVICES.

Auto 5 s'engage à assurer le service après-vente sur les prestations qu'elle a réalisées pendant 24 mois à compter de la date de la prestation, hormis pour la climatisation (6 mois), l'équilibrage et la géométrie (3mois). Pour la climatisation la garantie est limitée à 6 mois. En cas de fuite importante entrainant la perte de gaz dans les 7 jours, la prestation sera remboursée.

La garantie est en tout cas limitée soit aux réparations des services défectueux, tous les coûts tels que transport, assurance etc. restant à charge du client, soit à l'émission d'une note de crédit équivalente, et ceci au choix de Auto 5.

EN GENERAL.

Le Client qui a un produit défectueux doit le rapporter dans le centre Auto 5 de son choix accompagné du ticket de caisse ou de la facture. La garantie tombe si les prescriptions d'entretien communiquées lors de la livraison ne sont pas respectées, en cas d'usage anormal par le Client ou si le Client a fait effectuer des changements sans le consentement formel d'Auto 5. La garantie est en tout cas limitée soit aux réparations des services défectueux, tous les coûts tels que transport, assurance etc. restant à la charge du Client, soit à l'émission d'une note de crédit équivalente, et ceci au choix de Auto 5.

Auto 5 ne s'engage pas comme dépositaire et ne peut être tenu responsable d'une quelconque obligation de surveillance ou de restitution en cas de vol ou de dommage.

En acceptant la garantie offerte par Auto 5, dans les conditions prédécrites, le Client renonce à tout recours envers Auto 5 pour tout préjudice, directement ou indirectement causé par les marchandises ou les services fournis par Auto 5 et ceci sous réserve des dispositions légales impératives et d'ordre public.

11. DROIT D'ECHANGE.

Aux conditions suivantes Auto 5 octroie au client un droit d'échange et de remboursement de ses achats : le bénéfice de ce droit ne vaut pas pour les systèmes GPS qui nécessitent une activation et commandes spécifiques hors assortiment standard. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état (non utilisés, endommagés, salis ou incomplets) et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels et de la ou les factures concernée(s). Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

Le client doit formuler sa demande d'échange auprès du centre Auto 5 de son choix sur présentation du ticket de caisse ou de la facture et dans les 14 jours de l'achat.

Exceptions :

Aucun délai de rétractation ne sera accordé sur des produits personnalisés (exemple : plaques d'immatriculation, pneumatiques montés sur jante, housses/tapis sur mesure, etc.).

Sont également exclus du droit de rétractation les contrats de service, après que le service a été pleinement exécuté, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par Auto 5.

12. DECHARGE DE RESPONSABILITE.

Dans toute hypothèse ou des travaux complémentaires indispensables au bon fonctionnement du véhicule, ou au respect des règles de sécurité, sont apparus au cours des travaux que le client a demandé et où le client a repris son véhicule après s'être opposé à la réalisation des travaux signalés sur la facture, Auto 5 dégage toute responsabilité quant aux dommages et pénalités pouvant découler de cette décision, tant à l'égard du client, qu'à l'égard des tiers, notamment en ce qui concerne son obligation de conseil et résultat.

13. DROIT DE RETENTION.

Auto 5 se réserve expressément le droit de rétention sur le véhicule qui lui a été confié, tant à l'égard du client qu'à l'égard des tiers propriétaires ou non de celui-ci, jusqu'à l'accomplissement par le client l'ensemble de ses obligations, y compris l'obligation de payer le prix, les éventuels intérêts et toute autre somme due à Auto 5. Auto 5 se réserve le droit de réclamer des indemnités de frais d'entreposage de 50 euro par jour à condition d'annoncer l'exécution de ce droit par lettre recommandée.

14. RESERVE DE PROPRIETE.

Il est expressément convenu que les marchandises restent la propriété d'Auto 5 tant que le client n'a pas entièrement accompli ses obligations, y compris l'obligation de payer le prix, les éventuels intérêts et toute autre somme due à Auto 5.

Tant que le prix n'est pas complètement payé, le client n'est pas en droit de transférer les marchandises à des tiers de manière quelconque ou d'en disposer d'une autre façon.

En cas de non-paiement au jour d'échéance de la facture, ainsi qu'en cas de faillite ou d'insolvabilité manifeste,

règlement collectif de dettes, ou réorganisation judiciaire, Auto 5 peut de plein droit et moyennant notification recommandée considérer le contrat comme résolu, et ce dans les limites de la loi. Le cas échéant Auto 5 est en droit de reprendre les marchandises où qu'elles soient, et ceci aux frais du client et moyennant une majoration de 10 % du prix d'achat.

15. VEHICULES ABANDONNES.

En cas de non reprise du véhicule confié par le client dans le mois après deux mises en demeures envoyées avec un intervalle d'au moins un mois, Auto 5 a le droit de faire évacuer le véhicule au frais du client. De plus Auto 5 a le droit de faire vendre le véhicule abandonné sur base de la loi du 21 février 1983 relative à la vente de certains objets abandonnés.

16. LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS.

Le présent contrat est régi par le droit belge, à l'exclusion des règles qui découlent de la Convention de Vienne sur la vente de marchandises. Tout différend entre les parties sera tranché par les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles pour les centres de la SA Auto 5 et par les tribunaux locaux concernés pour les centres franchisés.

17. NULLITE ET ABSENCE DE RENONCIATION.

La nullité de l'une ou de plusieurs des clauses des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité des autres clauses qui demeureront pour le surplus entièrement applicables. Le fait qu'Auto 5 ne se prévale pas, à un moment ou un autre, d'une des dispositions des présentes conditions générales, ne pourra être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

18. SERVICE CLIENTELE.

Le Service clientèle est à votre disposition pour toute information : [contact](#)

CONDITIONS DE VENTES PARTICULIERES RELATIVES A LA VENTE EN LIGNE DU SITE www.auto5.be

1. INFORMATIONS EDATEUR

Vous êtes connecté sur www.auto5.be, site officiel d'Auto5.

Le site a pour but d'informer les internautes sur l'entreprise, ses activités, ses centres auto, ses produits, ses prestations, et de leur proposer des services en ligne. Le site permet l'achat en ligne.

Le site www.auto5.be (ci-après dénommé le « Site ») est édité et exploité par la société Auto5 SA, dont le siège social est situé à PAEPSEM BUSINESS PARK, boulevard Paepsem 20, 1070 ANDERLECHT immatriculée au Registre du commerce et sous le numéro TVA BE 447 265 812.

Auto5 est le spécialiste de l'entretien et de l'équipement auto. Auto5 distribue toute la gamme de produits et services liés au monde automobile : pneus, pièces détachées, autoradio, coffres de toit, porte-vélos, remorques, jantes et tuning, outillage, huiles, entretien automobile... mais aussi des solutions pour se déplacer autrement (trottinettes, vélos pliants, vélos à assistance électrique...).

Notre service de relations clients est joignable par E-mail : callcenter@auto5.be ou via le formulaire de contact dans la rubrique "Contact".

Le site est hébergé par la société SCALAIR - 2bis Avenue Antoine Pinay - 59510 HEM - Tél : 03 20 68 21 21 - contact@scalair.fr - www.scalair.fr

2. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation (ci-après "CGV/CGR") s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues auprès de la société Auto5 par des acheteurs non professionnels et professionnels qui n'ont pas de contrat de collaboration avec Auto5, âgés de plus de 18 ans et bénéficiant de la pleine capacité juridique (ci-après dénommé(s) "le/les Client(s)"), désirant acquérir les produits et prestations proposés à la vente par AUTO5 dans son réseau sous enseigne AUTO5, intégrés et franchisés, ou sur son site Internet www.auto5.be (ci-après dénommé le "Site").

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes réalisées exclusivement en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Auto5 constituent la preuve de l'ensemble des transactions. Ces Conditions Générales de Vente et de Réparation sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation, dans leur version en ligne à la date de ladite validation. Les modifications de ces Conditions Générales de Vente et de Réparation sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Pour toute demande, le Client peut contacter le Service Clients d'Auto5 via le formulaire de contact "demande d'information" disponible sur le site www.auto5.be

I. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : COMMANDE SUR LE SITE WWW.AUTO5.BE

A titre préliminaire, le Client est informé que les produits disponibles sur le site www.auto5.be sont à retirer en centre Auto5.

Il est précisé que les produits et prestations présentés sur le Site peuvent être achetés en ligne lorsque le bouton « Acheter » est présent sur la fiche produit (ci-après les « Produits »).

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site le(s) Produit(s) et/ou Prestation(s) qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

1.1

Afin de passer commande sur le Site, le Client sélectionne le(s) Produit(s) et/ou Prestation(s) dont il souhaite consulter la fiche descriptive correspondante.

Après sélection du/des Produit(s) et/ou Prestation(s), choix des quantités souhaitées, insertion dans le « Panier », sélection du mode et du lieu de livraison et validation du "Panier", le Client sera dirigé sur une page formulaire destinée à fournir toutes les informations nécessaires à l'ouverture de son compte, s'il s'agit d'une première commande, ou sera invité à fournir son identifiant et son mot de passe s'il est déjà titulaire d'un compte.

Les informations nécessaires à l'ouverture d'un compte sont : la civilité, les nom et prénom, l'adresse de facturation, un numéro de téléphone, une adresse e-mail valide correspondant par la suite à l'identifiant du Client et un mot de passe strictement personnel. Le Client renseignera également sa volonté de recevoir ou non la newsletter d'Auto5. Il indiquera enfin s'il souhaite bénéficier de la TVA handicap et s'il est membre du Club Auto5. Lors de chaque visite, lorsqu'il souhaitera accéder à ses informations personnelles dans l'espace "Connectez-vous" ou lorsqu'il passera une nouvelle commande, le Client pourra être identifié par son adresse email et son mot de passe.

Le Client pourra être amené à fournir, pour certaines catégories de Produits et/ou Prestations, des renseignements sur son véhicule afin de lui afficher les produits adaptés à son véhicule (ex. modèle du véhicule, ...).

Le Client choisira son adresse de livraison si ce service est disponible pour sa commande ou le centre dans lequel il souhaite retirer son colis (ci-après le "centre de retrait") et validera son choix en cliquant sur "Valider mon lieu de livraison".

Le centre Auto5 de retrait-sélectionné par le Client lors de sa navigation conditionne éventuellement la disponibilité du Produit. Le Client a néanmoins la faculté de changer à tout moment de centre Auto5 de retrait lors de sa navigation et avant de valider sa commande. Dans cette hypothèse, le Client reconnaît avoir été informé que cette modification peut avoir une influence sur la disponibilité du Produit et/ou de la Prestation commandée. Après renseignement du formulaire électronique de création de compte en cas de première commande ou saisie des identifiants, le Client pourra retourner sur son Panier à tout moment, supprimer ou ajouter des produits puis modifier le mode et lieu de livraison.

1.2

A ce stade, la commande fait l'objet d'un récapitulatif consultable à tout moment et reprenant tous les éléments suivants : Produit(s) et/ou Prestations, quantités, prix unitaire, réductions éventuelles, mode et lieu de livraison, montant total de la commande incluant les frais de livraison en fonction du mode de livraison choisi, coordonnées du Client (adresse de facturation/adresse de livraison).

Le Client pourra revenir sur sa commande, la compléter, la modifier ou l'annuler tant qu'il ne l'aura pas validée. Le Client choisira son mode de paiement.

1.3

Après avoir coché la case relative à l'acceptation des présentes "Conditions Générales de Vente et de Réparation", le Client validera sa commande en cliquant sur "Paiement de la commande". Le Client arrivera alors sur l'interface de paiement.

Lorsque le Client aura validé son Panier, son mode et son lieu de livraison ainsi que son paiement, la commande ne pourra plus faire l'objet d'une modification ou annulation de la part du Client, sauf par demande en ligne au moyen du formulaire "Votre Commande".

1.4

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après :

1. l'envoi au Client de la confirmation de l'enregistrement de la commande et du n° de commande associé par la Société par courrier électronique, dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures à compter de l'enregistrement de la commande. Si ce courrier électronique de confirmation d'enregistrement de la commande n'était pas reçu dans les délais indiqués, il appartient au Client de contacter la Société, car il est possible que sa commande n'ait pu être enregistrée pour des motifs techniques.
2. L'encaissement par Auto5 de l'intégralité du montant de la commande.

L'enregistrement de la commande reprendra la nature et les quantités commandées, le prix unitaire de chacun des produits et/ou prestations, le prix toutes taxes comprises (TVAC) de la commande et les éventuels frais de port (incluant notamment la manutention, l'emballage et le transport). Ce prix est celui facturé au Client, exprimé TVAC en euros.

L'enregistrement de la commande validera également le cas échéant le rendez-vous pris pour le montage.

Le document de confirmation devra être présenté en centre comme preuve de paiement accompagné de la pièce d'identité du Client.

Les informations enregistrées par le système informatique d'Auto5 sont considérées comme valant preuve de la commande (contenu et date) par le Client.

1.5

Auto5 s'engage à informer le Client par tout moyen à sa convenance, notamment en cas de problème d'approvisionnement de produits, de commande anormale, de difficultés prévisibles, d'indisponibilité d'un produit, d'incidents de paiement, ou de non réception de documents justificatifs.

La commande du Client ne sera considérée comme acceptée qu'après sa validation par Auto5.

ARTICLE 2 : PRODUITS

L'offre de Produits sur le Site s'entend dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la validation de la commande par Auto5.

Le Client a connaissance du fait que la disponibilité des Produits est affichée à titre informatif et que malgré la fréquence de mise à jour des stocks, il peut exister un écart entre l'information fournie au consommateur et le stock réel d'Auto5.

En cas de rupture de stock, Auto5 contactera le Client par courrier électronique pour modifier le contenu de la commande ou procéder à son annulation totale ou partielle au choix du Client.

ARTICLE 3 : PRESTATIONS DE SERVICES

Auto5 propose au Client de commander certaines prestations de services en ligne sur le Site. Seules certaines prestations de services proposées en centre Auto5 peuvent être réservées sur le Site (exemple : lors de l'achat de certains Produits et exclusivement en cas de livraison en centre Auto5, le Client peut avoir la possibilité d'ajouter au Panier les prestations de montage et/ou de réparation correspondantes). Pour des prestations de services complémentaires non disponibles sur le Site, le Client est invité à contacter le centre Auto5.

Le Client est tenu de se référer aux Conditions Générales de Réparation mises à sa disposition lors de sa/ses commande(s) et sur le Site www.auto5.be.

Le Client aura la possibilité de communiquer au centre Auto5 de son choix la plage horaire qu'il souhaite pour son rendez-vous au centre Auto5 sélectionné. Bien que la prise en compte de la plage horaire communiquée par le Client ne constitue pas un engagement de disponibilité de la part d'Auto5, Auto5 fera ses meilleurs efforts pour que les prestations de montage et/ou de réparation rencontrent les souhaits du Client. Dans le cas où le créneau n'est pas disponible, le centre Auto5 sélectionné contactera le client par téléphone pour lui proposer un nouveau rendez-vous.

ARTICLE 4 : TARIFS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site au jour de l'enregistrement de la commande par Auto5. Les prix sont exprimés en euros, nets et Toutes Taxes Comprises (TVAC). Les prix ne comprennent pas les éventuels frais d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément selon l'option choisie par le Client.

L'éco-participation relative au recyclage de certains Produits est mentionnée de façon apparente dans le récapitulatif de commande. Cette éco-participation est, selon les cas et conformément à la réglementation en vigueur, déjà incluse au prix du Produit ou s'ajoute au prix du Produit.

Auto5 se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment par simple modification du site internet www.auto5.be.

ARTICLE 5: FRAIS D'EXPEDITION

Toute commande peut donner lieu à facturation d'une participation aux frais d'expédition, tel qu'indiqué dans la fiche produit correspondante.

Le montant des frais d'expédition est indiqué dans le panier de commande, dans le récapitulatif de commande et sur la facture.

Les frais d'expédition s'ajoutent au prix des marchandises commandées.

Le Client est cependant informé qu'à ce jour, la livraison est gratuite pour l'ensemble des produits disponible sur le Site, quel que soit le mode de livraison (retrait en centre Auto5 ou à domicile).

ARTICLE 6: CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Le site web Auto5 permet au client de réserver, moyennant paiement de la totalité du montant, certains produits ou services que le client pourra ensuite retirer exclusivement dans le centre Auto5 de son choix, dans le délai proposé et conformément aux Conditions Générales Auto5.

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client selon les modalités suivantes:

- Paiement par carte de banque
- Carte de crédit (Visa/Mastercard)
- Paypal (service de paiement en ligne - voir <https://www.paypal.com/be/>)

Auto5 ne sera pas tenu de procéder à la livraison des Produits commandés par le Client en cas de commande non réglée en totalité.

Les paiements ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la Société. En cas d'incident de paiement (vol ou répudiation de la carte bancaire...), la commande sera immédiatement annulée.

Auto5 utilise le protocole de paiement sécurisé SSL. Le protocole SSL est un système de cryptage de la saisie et de la transmission des données bancaires. Lors du paiement, le Client est automatiquement redirigé vers le site du partenaire bancaire d'Auto5. Les données bancaires ne transitent pas par le système d'Auto5. Auto5 n'a jamais communication des données bancaires et ne conserve à aucun moment les données bancaires.

La livraison n'interviendra qu'après encaissement effectif des sommes par la Société. Le Client est informé que le délai indiqué sur le courriel de confirmation de commande ne débute qu'à compter de la date d'encaissement effectif des sommes par la Société.

6.2 La facture d'acompte (succursales) / le relevé de commande (centres franchisés) est disponible dans le compte client le lendemain du paiement de l'acompte. La facture définitive est remise au Client au moment de l'enlèvement de la marchandise en magasin ou de sa livraison. L'historique disponible sur le site www.auto5.be pourra être supprimé à tout moment par Auto5, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

7. SERVICE E-RESERVATION.

7.1. Modalités du service e-réservation

Le Client peut réserver un produit et/ou une prestation sur le site www.auto5.be et l'acheter en centre.

L'utilisation de ce service ne constitue pas une vente mais une simple réservation de produit sans aucune obligation d'achat.

Seuls les produits et les prestations sous la mention " Réservez et payez en centre Auto5" seront concernés par ce service e-réservation.

L'e-réservation d'un produit en centre n'implique pas le paiement en ligne. Il sera effectué dans le centre sélectionné par le Client pour le retrait de son produit si ce dernier décide de l'acheter.

L'e-réservation s'effectue en plusieurs étapes :

- Le Client peut sélectionner ce service lors de la validation de sa réservation
- Le Client doit obligatoirement sélectionner un centre Auto5 qui lui sera proposé suite à la saisie d'un code postal, pour leur retrait, le montage éventuel du produit et leur paiement en centre si le Client décide d'acheter le produit.
- Le Client doit également vérifier les informations suivantes pour bénéficier de ce service : nom, prénom, email et n° de GSM (selon le mode de contact choisi) puis accepter les Conditions Générales de Vente.
- Le Client doit mettre le produit dans son panier et valider sa réservation.

Le Client sera informé par SMS et par email (émanant du centre AUTO5 choisi) de la disponibilité du produit dans le centre sélectionné par ses soins lors de la réservation. La saisie du numéro de téléphone est donc indispensable.

Un rappel sera adressé par SMS au Client la veille de la fin de mise à disposition du bien

Le centre pourra avertir le Client si le produit est inadapté à son véhicule et peut se réserver le droit d'annuler sa commande si le produit choisi pour son véhicule est techniquement inadapté et risque de l'endommager.

7.2. Conditions et restrictions

Le Client peut effectuer jusqu'à trois (3) réservations en cours par personne, pour un minimum de un (1) euros et ne pouvant dépasser au total une valeur maximale de trois cent (3000) euros, pour chacune d'elles.

Si le Client opte pour ce service, le numéro de réservation inscrit sur le SMS ou l'email de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité devront être présentés par le Client lors du retrait du produit dans le centre Auto5 sélectionné au jour de la réservation.

Ce service est disponible dans les centres Auto5 participants à ce service e-réservation situées en Belgique.

Le colis réservé est à la disposition du client durant un délai de deux (2) jours après sa notification par le centre Auto5 de disponibilité du produit par SMS et par email.

Le Client a la possibilité de retirer le(s) article(s) réservé(s) durant ce délai de deux (2) jours, mais passé ce délai de réservation, si le Client n'est pas venu acheter le produit réservé, sa réservation sera automatiquement annulée. Le produit sera remis à la vente et ne sera donc plus disponible au retrait pour le Client.

Le Client ne peut cumuler plus de trois (3) e-réservations annulées par mois. Auquel cas, le Client ne pourra plus bénéficier de ce service jusqu'à l'échéance des trente (30) jours calendaires. Les « jours calendaires » sont l'ensemble des jours du calendrier (du lundi au dimanche inclus).

Compte tenu de la nature même du service, le Client ne sera redevable d'aucun frais au titre de ce service, de même en cas d'annulation.

7.3. Prix des produits et disponibilité

Les prix indiqués sur le site sont ceux en vigueur au jour de l'e-réservation du Produit sur le site.

Auto5 ne garantit pas que le prix pratiqué en centre soit identique à celui pratiqué sur le site www.auto5.be. Le prix à payer par le Client sera donc celui appliqué le jour de l'achat du produit réservé en centre. Aucune réclamation ne pourra être effectuée à ce titre.

Pour assurer la disponibilité de nos produits à l'égard de l'ensemble de sa clientèle notamment dans le cadre d'opérations promotionnelles, Auto5 se réserve le droit de refuser de traiter tout ou partie d'une e-réservation pour motifs légitimes notamment en cas de demande jugée anormale au regard des quantités de produits habituellement commandées par le Client, en cas d'acte illicite ou frauduleux ou en cas de violation par le Client des conditions liées à ce service.

Par ailleurs, les indications sur la disponibilité des produits sont fournies par Auto5 au moment de la validation de la réservation par le Client. A ce titre, le Client a connaissance du fait que la disponibilité des Produits est affichée à titre informatif et que malgré la fréquence de mise à jour des stocks, il peut exister un écart entre l'information fournie au consommateur et le stock réel de Auto5, les produits pouvant être vendus entre le moment de la réservation par le Client et la validation de cette e-réservation par le Centre Auto5.

En cas de rupture de stock, le centre Auto5 en informera alors le Client par téléphone ou par courrier électronique pour modifier le contenu de la réservation ou procéder à son annulation totale ou partielle au choix du Client.

7.4. Annulation de l'e-réservation

Le Client a le choix de venir ou non retirer son produit réservé en centre Auto5.

Le Client pourra annuler sa e-réservation directement auprès du Centre Auto5 concerné ou du Centre de contacts clients, par email : ordermanagement@auto5be.

S'agissant d'une simple réservation en ligne et non d'une vente en ligne, le client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation dans le cadre de la vente à distance.

7.5. Transfert de propriété

L'e-réservation d'un article par le Client n'implique pas le transfert de propriété.

Par conséquent, Auto5 conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix toutes taxes comprises par le Client.

ARTICLE 8 : LIVRAISON

8.1 Modalités générales de livraison

Les Produits commandés par le Client sont livrés dans le centre Auto5 sélectionné par le Client lors de sa commande.

Les délais indiqués sur le panier de commande sont des délais moyens habituels correspondant aux délais d'acheminement et aux délais de traitement d'expédition.

Sauf mention contraire, les produits commandés par le Client seront livrés dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception du paiement, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le Site ou auprès du Centre Auto5 sélectionné par le Client. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produits, les produits commandés seront livrés en une seule fois. Les Produits commandés par le Client pourront faire l'objet d'un suivi de livraison dans son espace personnel, dans la rubrique "Mon compte".

Auto5 s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les produits commandés par le Client dans les délais précisés ci-dessus. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif et un dépassement éventuel ne

pourra donner lieu à aucun dommage et intérêts, retenue ou annulation de la commande par le Client. Toutefois, si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de trente (30) jours après parfait encaissement par Auto5 du montant de la commande, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du transporteur, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client ou d'Auto5. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la demande d'annulation, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Auto5 fera ses meilleurs efforts pour livrer les Produits en une fois. Toutefois, le Client est informé que les produits pourront être livrés en plusieurs fois. En tout état de cause, en cas de commande multiple avec délais d'expédition différents, le délai d'expédition de la commande est basé sur le délai le plus long.

En cas de retard de livraison, Auto5 prendra contact avec le Client pour lui proposer, au choix :

- Un nouveau délai de livraison
- Ou un produit de substitution
- Ou l'annulation de la commande.

8.2 Modalités de livraison en centre Auto5

Si le Client opte pour un retrait en magasin, le numéro de commande ainsi qu'une pièce d'identité devront être présentées par le Client lors du retrait de celle-ci dans le centre Auto5 sélectionné au jour de la commande.

Dans le cas d'un retrait en "deux heures" en centre et lorsque cette modalité de livraison est proposée, le Client sera informé de la disponibilité du produit dans le centre choisi par ses soins. Le retrait en 2h concerne uniquement les produits disponibles en stock dans le centre que le client aura sélectionné. AUTO5 ne pourra pas être tenu responsable des erreurs de stock constatées lors de la mise de côté du produit en 2H.

Le centre pourra avertir le Client si le produit est inadapté à son véhicule et peut se réserver le droit d'annuler sa commande si le produit choisi pour son véhicule est techniquement inadapté et risque de l'endommager.

En cas d'indisponibilité du produit en centre, le Client pourra modifier ou annuler sa commande directement auprès du Centre concerné ou du Centre de contacts clients. En cas d'annulation, le Client sera remboursé de sa commande dans les quatorze (14) jours à compter de la notification d'annulation de la commande par Auto5.

Dans le cadre d'une livraison en centre Auto5 et sous réserve que le Client ait souscrit une prestation en atelier lors de sa commande, le Client devra présenter à l'accueil atelier les pièces justificatives suivantes : une pièce d'identité en cours de validité et une carte grise correspondant au véhicule sur lequel les prestations sont effectuées.

Le centre Auto5 de retrait est obligatoirement le centre Auto5 choisi par le Client au jour de passation de sa commande.

Le colis est à la disposition du client durant cinq (5) semaines (35 jours calendaires) après sa notification par le centre Auto5 de la disponibilité du produit par courrier électronique. Le Client a la possibilité de retirer le(s) article(s) commandé(s) durant ce délai, mais passé ce délai de 35 jours calendaires, le fait pour le Client de ne pas récupérer le(s) article(s) sera perçu par Auto5 comme un refus de prendre la livraison opposé par le Client. Auto5 sera alors délivré de son obligation de délivrance des articles commandés. Les « jours calendaires » sont l'ensemble des jours du calendrier (du lundi au dimanche inclus).

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés et de s'assurer de leur conformité avec la commande.

Par la signature du récépissé de livraison sans émettre de réserves précises, et l'acceptation des produits, le Client reconnaît avec reçu la marchandise dans un état lui donnant toute satisfaction.

ARTICLE 9 : TRANSFERT DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES

9.1 Cas de la vente de produits

Les produits demeurent la propriété de la Société jusqu'au complet paiement du prix, en principal et accessoire. En revanche, le transfert des risques de perte et détérioration des produits sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par le Client.

9.2 Cas de prestations de services

Le transfert du risque interviendra à la prise en charge du véhicule par le mécanicien et se terminera lors du stationnement du véhicule à la fin de la prestation de service. Le client est conscient que, en cas de stationnement sur un parking public, il ne pourra tenir AUTO5 responsable de tout dégât à son véhicule occasionné lors du stationnement.

ARTICLE 10 : DROIT DE RETRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendaires à compter du jour du retrait du bien en centre Auto5 ou de la conclusion du contrat de service.

Si des biens multiples sont commandés en une fois par le Client mais livrés séparément, le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour du retrait du dernier bien en centre Auto5. Lorsqu'un bien est livré en lots ou pièces multiples, le délai de rétractation est de 14 jours à compter du retrait du dernier lot ou de la dernière pièce en centre Auto5.

Le Client peut exercer son droit de rétractation sur l'intégralité ou une partie de la commande.

Pour effectuer le retour, le Client peut, au préalable, contacter le Service Clients de Auto5 via le formulaire de contact "Faire une rétractation sur une commande e-commerce" disponible sur le site www.auto5.be ou se rendre

directement dans le centre Auto5 de retrait et d'y effectuer sa demande de rétractation en remplissant le formulaire de rétractation disponible via le [LIEN SUIVANT](#) et en le présentant au centre Auto5 de retrait. Le numéro de commande devra impérativement être précisé. En aucun cas, un produit ne doit être retourné auprès du siège social d'Auto5.

Lors de sa notification de rétractation, le Client devra mentionner le ou les produit(s) faisant l'objet d'un retour pour rétractation, ainsi que le numéro de commande. Le Client devra joindre la ou les facture(s) concernée(s) par les produits retournés, et les éventuels justificatifs que le Service Clients ou le centre Auto5 communiquera au Client. En l'absence de ces documents, le retour du produit ne pourra être traité dans les délais normaux. Le Client dispose ensuite de 14 jours calendaires à compter de la notification de son souhait de se rétracter pour retourner les produits concernés au centre de retrait Auto5 aux fins d'échange ou de remboursement. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état (non utilisés, endommagés, salis ou incomplets) et accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels et de la ou les factures concernée(s). Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

Le remboursement des Produits et des frais de livraison standards sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la formulation par le Client de sa rétractation, sous réserve du bon retour dans les conditions énoncées ci-dessus. Auto5 n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires de livraison si le Client a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Auto5.

Auto5 remboursera le Client par le même moyen que celui utilisé par le Client pour le paiement. Toutefois, Auto5 se réserve le choix de rembourser le Client par un autre moyen de paiement, sous réserve de l'accord du Client et sans frais supplémentaire pour celui-ci.

Seuls les frais de retour restent à la charge du Client, de même que les éventuelles dégradations résultant de manipulations des biens (autres que nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens).

Certains articles (alternateurs, démarreurs et transmission) peuvent faire l'objet d'une consignation sur l'ancien produit (identique à celui de la commande). Le Client est informé de cette consignation et de son montant sur la fiche article du produit présentée sur le Site. Pour prétendre au remboursement de la consignation, le Client doit restituer son ancien article dans un centre Auto5. La facture de la commande sera demandée pour obtenir le remboursement de la consigne et l'article retourné devra être complet. Les articles consignés doivent nous être retournés dans l'emballage du nouveau produit. Le Client dispose d'un délai de un mois pour obtenir son remboursement à compter de la restitution de la pièce en centre.

Exceptions :

Sont également exclus du droit de rétractation les contrats de service, après que le service a été pleinement exécuté, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Client, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par Auto5.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE ET GARANTIES

11.1 Responsabilité

Les Produits proposés sur le site www.auto5.be sont conformes à la législation belge en vigueur.

Le Client est seul responsable du choix des Produits, de leur conservation et/ou de leur utilisation.

Le Client est également seul responsable du choix des Produits et notamment de la sélection des Produits. Ainsi, il appartient au Client de s'assurer de la compatibilité des Produits choisis avec son véhicule.

En outre, compte tenu de la technicité de certains Produits vendus, le Client doit respecter strictement les prescriptions techniques et les recommandations de sécurité du fabricant, relatives notamment au stockage, au montage et à l'utilisation de ces Produits.

Par ailleurs, Auto5 ne saurait être reconnue responsable des éventuelles conséquences dommageables auxquelles serait confronté le client suite à l'installation des produits acquis par ses soins. Celui-ci est tenu de se référer à la notice d'utilisation et/ou de montage fourni avec le produit commandé. Il est précisé qu'il appartient au Client de vérifier les caractéristiques de son véhicule avant de passer commande.

Les photographies et illustrations accompagnant les produits sur le site www.auto5.be n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient engager la responsabilité d'Auto5. La Société conseille au Client de se reporter à la fiche produit et notamment son descriptif pour en connaître les caractéristiques précises. Les informations figurant sur ces descriptifs produits proviennent de différentes sources (notices fabricants...), aussi, en cas de doute ou pour obtenir des renseignements complémentaires, le Client est invité à contacter le Service Clients d'Auto5.

AUTO5 se réserve le droit de refuser une commande si le prix et/ou les spécifications d'un produit mentionné(s) sur le site web s'avère erroné suite à une défaillance technique ou une erreur humaine

Auto5 ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence belge.

11.2 Garanties

Garanties légales

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité pour tout défaut de conformité existant au moment de la livraison de son article et apparaissant dans un délai de deux ans à compter de la livraison. Dans ce cas, le Client peut exiger, soit la réparation de son article ou son remplacement, et si aucune de ces solutions n'est possible, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues par la loi.

Tout défaut de conformité constaté dans les 6 premiers mois à dater de la délivrance du bien est présumé exister depuis la délivrance du bien. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord.

Passé les 6 premiers mois, en cas de contestation du vendeur sur la non-conformité, le consommateur sera tenu de prouver que le défaut de conformité existait au moment de la délivrance du bien.

Le Client bénéficie également de la garantie légale contre les vices cachés. Les vices cachés sont garantis pendant deux ans à l'exclusion des pièces d'usure.

Pour bénéficier des garanties légales, le Client qui a un produit défectueux à défaut doit le rapporter dans le centre Auto5 de son choix accompagné du ticket de caisse ou de la facture ou prévenir le Service Après-Vente Auto5 via le formulaire de contact "Votre commande" disponible sur le site www.auto5.be au plus tard dans les deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité. Le Service Après-Vente Auto5 indiquera au Client les démarches à suivre.

Garanties commerciales

Outre les garanties légales, les Produits fournis par le Site peuvent disposer de la garantie du fabricant en fonction des produits et marques concernés. Lorsque ces garanties sont accordées, elles sont donc susceptibles d'être différentes selon les produits (durée,...), la marque et les fournisseurs concernés. Il est précisé que la Société n'apporte aucune garantie supplémentaire à celle du fabricant.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie du fabricant sur les Produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat des Produits.

Pendant la période de garantie, afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer la Société, par courrier électronique ou par courrier recommandé avec accusé de réception, de l'existence des défauts dans un délai maximum de 7 jours à compter de leur découverte. La réclamation sera transmise au fabricant qui se positionnera sur la recevabilité après expertise le cas échéant. Auto5 propose également des garanties commerciales étendues sur de nombreux produits :

- Batteries Norauto : 3 ans,
- Coffres à bagages Norauto : 5 ans,

En tout état de cause, les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables ;
- les vices apparents découverts après l'acceptation de la commande
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits ;
- les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation...) ;
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné,
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure,
- les interventions et réparations réalisées sur le produit par des tiers.
- les batteries dont la défectuosité est la conséquence d'un mauvais fonctionnement du circuit de charge (auto/moto) ou le non-respect des prescriptions d'utilisation et entretien vélos et scooters à assistance électrique.

Garantie sur les services

Auto5 s'engage à assurer le service après-vente sur les prestations qu'elle a réalisées pendant 24 mois à compter de la date de la prestation, hormis pour la climatisation, l'équilibrage et la géométrie (3mois). Pour la climatisation la garantie est limitée à 6 mois. En cas de fuite importante entraînant la perte de gaz dans les 7 jours, la prestation d'entretien sera remboursée et seul un diagnostic sera facturé.

La garantie est en tout cas limitée soit aux réparations des services défectueux, tous les coûts tels que transport, assurance etc. restant à charge du client, soit à l'émission d'une note de crédit équivalente, et ceci au choix de Auto5.

Garantie en général

La garantie tombe si les prescriptions d'entretien communiquées lors de la livraison ne sont pas respectées, en cas d'usage anormal par le Client ou si le Client a fait effectuer des changements sans le consentement formel d'Auto5.

La garantie est en tout cas limitée soit aux réparations des services défectueux, tous les coûts tels que transport, assurance etc. restant à la charge du Client, soit à l'émission d'une note de crédit équivalente, et ceci au choix de Auto5.

AUTO5 ne s'engage pas comme dépositaire et ne peut être tenu responsable d'une quelconque obligation de surveillance ou de restitution en cas de vol ou de dommage.

En acceptant la garantie offerte par Auto5, dans les conditions pré décrites, le Client renonce à tout recours envers Auto5 pour tout préjudice, directement ou indirectement causé par les marchandises ou les services fournis par Auto5 et ceci sous réserve des dispositions légales impératives et d'ordre public.

ARTICLE 12: AUTO5 REMBOURSE LA DIFFERENCE SI VOUS TROUVEZ MOINS CHER AILLEURS

Cette offre strictement réservée aux produits et pas sur le forfait ou montage facturé séparément.

Pour les produits bénéficiant de cette offre, si le Client trouve des tarifs inférieurs dans un magasin physique concurrent situé en Belgique dans un rayon de 30 km du Centre Auto5 où l'achat a eu lieu et affichant les prix de ses produits en euros (à l'exclusion de tous sites de ventes aux enchères, d'échanges, de petites annonces entre particuliers et/ou professionnels, de sites internet ne disposant pas des points de vente en Belgique), Auto5 vous rembourse la différence aux conditions suivantes :

- Le Client devra justifier de son achat chez Auto5, en centre ou sur le site www.auto5.be, en fournissant une preuve d'achat (ticket de caisse ou facture d'achat Auto5).
- Le Client devra faire sa demande de remboursement auprès du centre Auto5 ou auprès du site www.auto5.be, dans les 14 jours suivant son achat.
- Le Client devra communiquer, en même temps que sa demande, les éléments permettant d'établir qu'il a trouvé le même produit à un tarif inférieur à celui de Auto5 (ex : prospectus en cours de validité, devis, facture pro forma, ...).
- La demande de remboursement du Client devra concerner un article rigoureusement identique (neuf, de même marque, de même taille, de même modèle et référence, de même conditionnement), vendu dans les mêmes conditions, et porter sur un nombre de produits identique à celui acheté chez Auto5.
- Le prix du concurrent devra être le prix pratiqué pour tout public et ne devra notamment pas être un prix réduit en raison d'opérations promotionnelles, de soldes, de remises exceptionnelles, de coupons de réductions ...

Si les conditions de remboursement sont remplies et, le cas échéant, passé le délai de rétractation (14 jours) après l'achat sur le site www.auto5.be, Auto5 procédera au remboursement de la différence dans un délai maximum 14 jours à compter de la réception des justificatifs. Le remboursement de la différence sera effectué par crédit du compte bancaire ou espèces au choix d'Auto5.

Auto5 attache une importance capitale à la garantie. Sont donc exclus les prix proposés par des vendeurs ne disposant pas de points de vente et de service en Belgique et se limitant à livrer leurs produits chez le client ou vers un point de montage indépendant.

ARTICLE 13 : ENVIRONNEMENT

Concernant les déchets électriques et électroniques, Auto5 met à la disposition de ses Clients un système de collecte spécifique dans les centres Auto5.

Auto5 met également à la disposition de ses Clients un point de collecte des piles et batteries dans les centres Auto5.

L'acheminement en centres Auto5 est à la charge du Client.

ARTICLE 14 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La collecte et le traitement des données personnelles des utilisateurs et Clients du site www.auto5.be sont effectués sous la responsabilité exclusive de la Société Auto5, unique responsable du traitement.

Ces données sont principalement recueillies notamment à l'occasion d'une commande de produits ou de services et sont nécessaires à l'exécution de la réservation du Client, à son information, à son identification et au suivi de sa commande. Elles peuvent également être recueillies lors d'une création de compte client, d'une inscription à un programme de fidélisation ou d'une opération marketing.

Les champs signalés par un astérisque doivent obligatoirement être complétés.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs et clients du site www.auto5.be peuvent faire l'objet d'un traitement statistique et informatique ayant pour finalités principales de permettre l'exécution de leur commande, de leur fournir des informations sur nos produits et services, de leur faire profiter des avantages liés au programme de fidélisation, et sous réserve de leur accord préalable, de leur adresser des informations et offres commerciales.

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Auto5. Elles peuvent également être communiquées à la société Mobivia Groupe (maison-mère de la société Auto5) et à ses filiales ainsi qu'aux prestataires dûment autorisés par Auto5, y compris les sous-traitants liés par contrat à Auto5, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la gestion de votre compte, la prise en compte, le paiement et l'expédition de vos commandes, ainsi que l'envoi d'informations et offres commerciales sous réserve de votre consentement préalable et express. L'ensemble des destinataires et sous-traitants d'Auto5 se sont engagés contractuellement d'une part à assurer la confidentialité et la sécurité du traitement des données personnelles des utilisateurs ou clients auxquelles ils ont accès, d'autre part à ne les utiliser que sur instruction d'Auto5 pour les besoins de la mission qui leur a été confiée.

Conformément à la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 08/12/1992, les personnes concernées bénéficient d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles les concernant ainsi qu'un droit d'opposition, qu'elles peuvent exercer en adressant un email un mail à l'adresse privacy@auto5.be.

ARTICLE 15 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site est la propriété de la Société et de ses partenaires et est protégé par les lois belges et internationales en vigueur relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle du contenu du Site est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, la Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles, prototypes etc. sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Société qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 16: ARCHIVAGE DU CONTRAT - PREUVE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la société Auto5 et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de confidentialité et de sécurité seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

ARTICLE 17 : LITIGES

Auto5 accorde un grande importance à la pleine satisfaction de ses clients. En cas de réclamations, nous recherchons la solution la plus adaptée. Néanmoins, si vous estimez qu'Auto5 n'a pas apporté de solution satisfaisante à votre problème, vous pouvez soumettre votre plainte à la Commission des litiges par le biais de la plate-forme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Tout différend entre les parties sera tranché par les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles pour les centres de la SA Auto5 et par les tribunaux locaux concernés pour les centres franchisés.

ARTICLE 18 : NULLITE ET ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait qu'Auto5 ne se prévale pas, à un moment ou un autre, d'une des dispositions des présentes conditions générales, ne pourra être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent Contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation ou réglementation, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation.

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi et soumis au droit belge.

Il est rédigé en français et néerlandais. Dans le cas où il serait traduit en d'autres langues, seul les textes français et néerlandais feront foi en cas de litige.

20. CODE DE CONDUITE

Auto5 est membre de BeCommerce et consentit intégralement au code de conduite Becommerce.

II. CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

ARTICLE 1 : CONDITIONS D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Réparation ont pour objet de définir les modalités et conditions d'exécution des prestations réalisées par Auto5 sur les véhicules de ses clients dans son réseau de centres-auto. Les dispositions des présentes Conditions Générales de Réparation constituent la loi des parties et impliquent donc l'adhésion sans réserves du client aux présentes conditions. Cette adhésion se manifeste lors de la validation de la commande par le client sur le site ou en centre et la signature du client sur l'ordre de réparation. Le Client reconnaît en avoir eu connaissance avant la prestation. Les Conditions Générales de réparation sont également affichées au verso de l'ordre de réparation, visibles en version électronique, disponibles sur demande et sur le présent site internet.

Auto5 se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Les Conditions Générales de Réparation applicables sont celles en vigueur au jour de la commande de prestation sur le site www.auto5.be ou pour toute commande effectuée en centre, de la date de la signature de l'ordre de réparation. Elles prévalent sur toutes versions antérieures ou postérieures.

ARTICLE 2 : PRESTATIONS EFFECTUEES

Un estimatif non contractuel du prix et des prestations à réaliser est établi par Auto5 sur la base des seules informations communiquées par le Client et avant examen détaillé du véhicule par son personnel. Cet estimatif peut donc être modifié après examen plus approfondi du véhicule, ou lors de la dépose des pièces. En effet, certaines prestations nécessitent que des pièces soient déposées pour déterminer avec certitude les références de pièces et la main d'œuvre nécessaires à la réalisation des travaux.

Ainsi le prix TVAC hors provisoire n'inclut pas le prix des pièces ayant nécessité un contrôle de la tarification ou un passage en atelier.

Un devis peut être demandé auprès des équipes Auto5. Ce devis peut, pour certaines prestations, nécessiter un diagnostic payant. Il est valable jusqu'à la date mentionnée en pied de page du devis. Le prix du diagnostic est remboursable si les prestations sont effectuées dans un centre Auto5.

Auto5 s'engage à réaliser les prestations et travaux inscrits sur l'ordre de réparation aux conditions tarifaires indiquées sauf cas de force majeure, ou impossibilité de se procurer les pièces nécessaires.

Auto5 informe le Client si le montant des réparations excède la valeur du véhicule en réparation. Auto5 se réserve le droit de refuser d'exécuter la prestation en cas d'installation de produits non homologués, de produits d'occasions, et plus largement, dans le cas où la prestation ne peut pas être réalisée dans les règles de l'art.

ARTICLE 3 : TRAVAUX SUPPLEMENTAIRES

Si, au cours de la prestation, il s'avère que des travaux supplémentaires (liés à la prestation demandée ou à la sécurité) doivent être réalisés, Auto5 en informe le client. Ce dernier accepte dès à présent de donner son consentement par téléphone, par fax, SMS ou par mail. Le paiement des travaux supplémentaires vaut acceptation de ces derniers.

Dans le cas où des travaux complémentaires indispensables au bon fonctionnement du véhicule ou au respect des règles de sécurité sont apparus au cours des travaux que le Client a demandé et où le client a repris son véhicule après s'être opposé à la réalisation des travaux signalés sur la facture, Auto5 dégage toute responsabilité quant aux dommages et pénalités pouvant découler de cette décision, tant à l'égard du Client, qu'à l'égard des tiers, notamment en ce qui concerne son obligation de conseil et résultat.

La conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée à des fins probatoires.

ARTICLE 4 : LIVRAISON ET DELAIS

Auto5 communique au Client une date limite de livraison.

La date de livraison engage Auto5 sauf cas de force majeure.

En revanche, les horaires de livraison indiqués sur l'ordre de réparation sont donnés à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel ferme. Auto5 fera ses meilleurs efforts pour livrer le véhicule à l'horaire indiqué mais ne peut pas être tenu pour responsable en cas de dépassement raisonnable de l'horaire indiqué. En cas de retard de la part du Client lors du dépôt de son véhicule, Auto5 s'accorde le droit de refuser le véhicule et/ou prévoira un nouveau rendez-vous pour la prise en charge du véhicule.

Les clients peuvent être informés gratuitement par SMS lorsque leur véhicule est prêt.

ARTICLE 5 : GARDE DU VEHICULE

Le dépôt du véhicule est accessoire à la prestation de réparation. Sa facturation est incluse dans le montant de la réparation. Ce dépôt est fait dans le seul intérêt du Client.

Auto5 apportera le plus grand soin à la conservation du véhicule confié. Aussi, en sa qualité de dépositaire, il apportera, dans la garde de la chose déposée, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent.

Le dépositaire n'est tenu de rendre la chose déposée que dans l'état où elle se trouve au moment de la restitution. Les détériorations qui ne sont pas de son fait resteront à la charge du déposant.

Par ailleurs, il est expressément entendu entre les parties qu'il existe une clause de non garantie portant sur les objets laissés dans le véhicule. Aussi, le Client prendra soin de ne laisser aucun objet dans son véhicule qui soit de nature à susciter la convoitise de toute personne.

ARTICLE 6 : RETRAIT DU VEHICULE PAR LE CLIENT

Auto5 développe un concept de centres-auto fondé sur l'entretien automobile rapide. En conséquence de quoi, le Client doit impérativement récupérer son véhicule le plus rapidement possible suivant la fin de la prestation et au plus tard, dans les 3 jours, qui suivent l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 7 : QUALITE DE LA PRESTATION

Auto5 garantit que la prestation demandée est réalisée conformément à l'ordre de réparation accepté et signé par le Client.

Auto5 garantit que ses prestations sont réalisées conformément à la réglementation et aux règles de l'art en vigueur.

ARTICLE 8 : SERVICE APRES-VENTE

Auto5 s'engage à assurer le service après-vente sur les prestations qu'elle a réalisées pendant 24 mois à compter de la date de la prestation, hormis pour l'équilibrage et la géométrie (3 mois). En cas de fuite constatée de la climatisation, aucune garantie ne pourra être mise en œuvre.

La garantie est en tout cas limitée soit aux réparations des services défectueux, tous les coûts tels que transport, assurance etc. restant à charge du client, soit à l'émission d'une note de crédit équivalente, et ceci au choix de Auto5.

ARTICLE 9 : GARANTIES et RESPONSABILITÉS

Pour faire jouer toute garantie, le Client doit se rapprocher de Auto5 avant toute intervention par une tierce personne à des fins de constatation.

La garantie commerciale ne fait pas obstacle à la garantie légale de conformité et de vices cachés. Le Client peut demander aux techniciens des renseignements sur les prestations réalisées ou que les pièces usagées de son véhicule lui soient remises. Cette demande sera notée sur l'ordre de réparation.

Pour des raisons de sécurité, l'accès aux ateliers aux Clients et aux visiteurs se fera uniquement à la demande du personnel Auto5.

Afin d'agir pour la sécurité de ses clients, Auto5 s'engage à mentionner sur le relevé atelier les travaux et mises en garde qu'il a pu observer dans l'environnement de la prestation et qu'il estime devoir être portés à la connaissance du propriétaire. En aucun cas, cela ne signifie que le véhicule a fait l'objet d'un contrôle exhaustif. Il incombe au Client de prendre connaissance des informations qui figurent éventuellement sur la facture et d'en observer les recommandations. Ces informations ne dispensent pas le Client de respecter les mentions relatives à la périodicité des entretiens et des remplacements des pièces mentionnées dans le carnet d'entretien du véhicule.

Si, à la suite d'une prestation de service un client estime que la responsabilité de Auto5 est engagée et que cette analyse n'est pas partagée par les techniciens de Auto5, il appartient alors au client de mandater une expertise amiable contradictoire.

Auto5 s'engage à réparer le dommage ou apporter une indemnisation si, à l'issue de cette expertise, la responsabilité d'Auto5 est retenue par les experts. Le préjudice d'immobilisation sera indemnisé à hauteur de 10 €/ jour, sauf si un véhicule de location est mis à la disposition du Client.

Si la responsabilité d'Auto5 n'est pas retenue, tous les frais d'expertise seront à la charge du Client.

En cas de location d'un véhicule de substitution, le contrat de location est souscrit par Auto5, à ses frais. Les frais de location pourront être refacturés au client dans le cas où la responsabilité d'Auto5 devait in fine ne pas être retenue.

Il est expressément précisé que sont exclues de la garantie les détériorations consécutives à une mauvaise utilisation du véhicule, à l'usure normale des pièces posées ou à l'intervention d'une tierce personne.

ARTICLE 10 : PAIEMENT

En cas de prestation commandée directement en centre Auto5, les prestations commandées doivent être payées comptant avant que le Client ne récupère son véhicule (exception pour les contrats « Flottes »).

En cas de prestation commandée sur le site www.auto5.be, le client doit se reporter aux conditions générales de vente applicables dans cette hypothèse.

ARTICLE 11 : DEFAT DE PAIEMENT POUR LES PRESTATIONS COMMANDEES EN CENTRE – RETENTION - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

En cas de non-paiement, Auto5 se réserve le droit d'exercer son droit de rétention sur ledit véhicule, tant à l'égard du client qu'à l'égard des tiers propriétaires ou non de celui-ci, et ce jusqu'à l'accomplissement par le client l'ensemble de ses obligations, y compris l'obligation de payer l'intégralité du prix, les éventuels intérêts et toute autre somme due à Auto5.

Par non-paiement au sens de la présente clause, il faut entendre toutes les sommes dues et non encaissées par Auto5.

En cas de non-paiement au jour d'échéance de la facture, ainsi qu'en cas de faillite ou d'insolvabilité manifeste, règlement collectif de dettes, ou réorganisation judiciaire, Auto5 peut de plein droit et moyennant notification recommandée considérer le contrat comme résolu, et ce dans les limites de la loi. Le cas échéant Auto5 est en droit de reprendre les marchandises où qu'elles soient, et ceci aux frais du client et moyennant une majoration de 10 % du prix d'achat. sans préjudice de tout autre dommage et intérêt.

ARTICLE 12 : VEHICULES ABANDONNES

En cas de non reprise du véhicule confié par le client dans le mois après deux mises en demeures envoyées avec un intervalle d'au moins un mois, Auto5 a le droit de faire évacuer le véhicule au frais du Client.

De plus, Auto5 se réserve le droit de faire vendre le véhicule abandonné conformément à la loi du 21 février 1983 relative à la vente de certains objets abandonnés.

ARTICLE 13 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La collecte et le traitement des données personnelles des utilisateurs et Clients du site www.auto5.be sont effectués sous la responsabilité exclusive de la Société Auto5, unique responsable du traitement.

Ces données sont principalement recueillies notamment à l'occasion d'une commande de produits ou de services et sont nécessaires à l'exécution de la réservation du Client, à son l'information, à son identification et au suivi de son achat. Elles peuvent également être recueillies lors de la création de compte client, d'une inscription à un programme de fidélisation ou d'une opération marketing.

Les champs signalés par un astérisque doivent obligatoirement être complétés.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les données personnelles collectées auprès des utilisateurs et Clients du site www.auto5.be peuvent faire l'objet d'un traitement statistique et informatique ayant pour finalités principales de permettre l'exécution de leur commande, de leur fournir des informations sur nos produits et services, de leur faire profiter des avantages liés au programme de fidélisation, et sous réserve de leur accord préalable, de leur adresser des informations et offres commerciales.

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Auto5. Elles peuvent également être communiquées à la société Mobivia Groupe (maison-mère de la société Auto5) et à ses filiales ainsi qu'aux prestataires dûment autorisés par Auto5, y compris les sous-traitants liés par contrat à Auto5, qui l'assistent dans l'exécution de tâches nécessaires à la gestion de du compte Client, la prise en compte, le paiement et l'expédition des commandes, ainsi que l'envoi d'informations et offres commerciales sous réserve de du consentement préalable et express de la personne concernée. L'ensemble des destinataires et sous-traitants d'Auto5 se sont engagés contractuellement d'une part à assurer la confidentialité et la sécurité du traitement des données personnelles des utilisateurs ou Clients auxquelles ils ont accès, d'autre part à ne les utiliser que sur instruction d'Auto5 pour les besoins de la mission qui leur a été confiée.

Conformément à la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 08/12/1992, les personnes concernées bénéficient d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données personnelles les concernant, qu'elles peuvent exercer en adressant un email à l'adresse privacy@auto5.be.

ARTICLE 14 : LITIGES

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Tout différend entre les Parties sera tranché par les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles pour les centres de la SA Auto5 et par les tribunaux locaux concernés pour les centres franchisés.

ARTICLE 15 : DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est régi par le droit belge, à l'exclusion des règles qui découlent de la Convention de Vienne sur la vente de marchandises.

ARTICLE 16 : DIVERS

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent Contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation ou réglementation, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation.