

ARTICLE 1 – Identification et champ contractuel

Les présentes conditions générales encadrent l'ensemble des relations contractuelles conclues entre :

Bike&Mobility ,

Forme juridique : personne physique,
dont le siège est établi à rue Jean Tousseul 38 /5024 Marche-les-Dames,
inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro [BCE],
ci-après dénommée « l'entreprise »,

et toute personne physique ou morale recourant à ses produits ou services, ci-après dénommée « le Client ».

Elles définissent les droits et obligations respectifs des parties dans le cadre des activités professionnelles de Bike&Mobility.

ARTICLE 2 – Activités concernées

§1 – Nature des activités

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des activités développées par l'entreprise dans le domaine de la mobilité cycliste adaptée.

Sont notamment concernées, sans que cette liste ne soit limitative :

- la vente de vélos adaptés destinés aux seniors, aux personnes à mobilité réduite (PMR) ou à toute personne nécessitant une solution spécifique, aux institutions pour personnes âgées ou autres.
- la fourniture de cycles spécialisés (tricycles, tandems adaptés, vélos à assistance électrique spécifiques, vélos thérapeutiques ou récréatifs) ;
- la configuration et l'adaptation personnalisée des équipements (réglages posturaux, accessoires spécifiques, commandes adaptées, options techniques) ;
- l'organisation d'essais de vélos ;
- la livraison, la mise en service et les explications d'utilisation ;
- toute prestation connexe liée à la mobilité douce et inclusive.

Dans les présentes conditions générales, ces activités sont désignées sous le terme global de « Produits et Services ».

§2 – Prestations complémentaires

Les présentes conditions s'appliquent également :

- à toute intervention accessoire,
- à toute adaptation ultérieure,
- à toute prestation de conseil ou de démonstration,
- ainsi qu'à toute collaboration ponctuelle liée à l'activité principale,

même si celle-ci n'est pas expressément mentionnée ci-dessus.

§3 – Définition du Client

Est considéré comme « Client » :

- toute personne physique agissant à des fins privées (consommateur) ;
- toute personne morale ou physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle (institution, maison de repos, centre de rééducation, ASBL, entreprise, etc.).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions avant la conclusion du contrat.

§4 – Portée territoriale et matérielle

Les présentes conditions générales régissent l'ensemble de la relation contractuelle entre les parties, depuis :

<ul style="list-style-type: none">• la demande d'information,• l'émission d'une offre,• la commande,	<ul style="list-style-type: none">• l'éventuel essai préalable,• la livraison ou la mise à disposition,• jusqu'au paiement complet.
--	---

Elles s'appliquent aux ventes et prestations réalisées en Belgique ainsi qu'à l'étranger, sauf disposition légale impérative contraire.

§5 – Conformité réglementaire

L'entreprise exerce son activité dans le respect :

- du Code de droit économique,
- du nouveau Code civil,
- des réglementations applicables à la commercialisation de cycles et équipements,
- ainsi que des obligations spécifiques en matière de protection des consommateurs.

ARTICLE 3 – Opposabilité et hiérarchie des conditions

§1 – Primauté et évolution des conditions

Les présentes conditions générales constituent le socle contractuel applicable à toute offre, commande ou prestation réalisée par l'entreprise dans le cadre de ses activités de vente et d'adaptation de vélos spécialisés.

Sauf acceptation écrite expresse de l'entreprise, aucune condition générale ou particulière émanant du Client ne pourra s'appliquer.

L'entreprise se réserve le droit d'actualiser ou d'adapter les présentes conditions afin de tenir compte :

- d'une évolution législative ou réglementaire ;
- d'une modification de son activité ;
- ou d'un ajustement organisationnel.

Toute modification sera communiquée par un moyen approprié (site internet, devis, confirmation de commande ou courrier électronique).

La version applicable est celle en vigueur à la date de conclusion du contrat ou de validation de la commande.

§2 – Conditions particulières

Il peut être convenu de modalités spécifiques, notamment en cas :

- d'adaptation sur mesure ;
- de commande institutionnelle ;
- de projet personnalisé ;
- ou de configuration technique particulière.

Ces modalités feront l'objet d'un document distinct (devis, bon de commande, convention spécifique ou cahier des charges).

En cas de divergence entre les présentes conditions générales et un accord particulier signé par les parties, les stipulations particulières prévaudront pour les seuls éléments concernés.

§3 – Acceptation et formation du contrat

Le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales :

- au moment de la signature du devis ou du bon de commande ;
- lors de la validation écrite d'une offre transmise par voie électronique ;
- ou lors de toute confirmation expresse, y compris par courrier électronique.

La signature manuscrite ou électronique, ainsi que toute confirmation écrite de commande, emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

En cas de commande passée à distance (par téléphone, courriel ou autre moyen électronique), le contrat est formé au moment de la confirmation écrite émise par l'entreprise.

ARTICLE 4 – Nature des engagements

§1 – Principe général

Dans le cadre de ses activités de conseil, d'essai, de configuration personnalisée et d'adaptation de vélos spécialisés, l'entreprise est tenue à une obligation de moyens, sauf stipulation expresse contraire.

Cela signifie qu'il s'engage à mettre en œuvre toutes les compétences professionnelles, diligences raisonnables et moyens techniques adaptés afin de proposer une solution correspondant aux besoins exprimés par le Client.

§2 – Limites liées à la personnalisation

Les vélos adaptés étant configurés sur base :

- des informations communiquées par le Client,
- des mesures réalisées,
- et, le cas échéant, des indications médicales transmises,

L'entreprise ne peut garantir :

- un résultat thérapeutique ;

- une amélioration médicale ;
- ni une performance spécifique dépendant de la condition physique de l'utilisateur.

L'adéquation finale du matériel peut dépendre de facteurs extérieurs tels que l'évolution de l'état de santé, la capacité d'adaptation ou les conditions d'utilisation.

§3 – Proportionnalité des moyens

L'entreprise s'engage à déployer des moyens appropriés et raisonnables au regard de l'objectif poursuivi.

Il ne peut toutefois être contraint de mettre en œuvre :

- des ressources manifestement disproportionnées ;
- des adaptations techniquement irréalisables ;
- ou des modifications excédant le cadre convenu au devis ou au bon de commande.

Toute demande complémentaire fera l'objet d'un accord spécifique préalable.

ARTICLE 6 – Devis, tarification et documents contractuels

§1 – Établissement et durée de validité du devis

Toute proposition commerciale ou technique émise par l'entreprise (ci-après « le Devis ») est établie sans frais, sauf demande spécifique d'étude complexe préalablement convenue.

Sauf indication contraire, le Devis est valable pour une durée de **30 jours calendrier** à compter de sa date d'émission.

Passé ce délai, l'Entreprise se réserve le droit :

- d'actualiser les prix,
- d'adapter les délais,
- ou de modifier la disponibilité des modèles ou options configurées.

§2 – Base d'élaboration du devis

Le Devis est établi sur base des éléments communiqués ou constatés, notamment :

- des besoins exprimés par le Client ;
- des informations techniques ou médicales éventuellement transmises ;

- des échanges intervenus lors d'un rendez-vous ou d'un essai ;
- des prises de mesures, réglages ou analyses posturales réalisées si nécessaire.

Le Client est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. Toute imprécision ou omission susceptible d'influencer la configuration du vélo adapté pourra entraîner une révision du Devis.

§3 – Prix

Les prix indiqués sont exprimés en euros et précisent, le cas échéant :

- s'ils s'entendent TVA comprise ou hors TVA ;
- si les frais de livraison, de mise en service ou d'adaptation sont inclus ou facturés séparément.

Pour les vélos configurés sur mesure ou commandés auprès d'un fabricant spécifique, les prix peuvent être soumis à des variations indépendantes de la volonté de l'Entreprise (évolution tarifaire fournisseur, composants, transport).

§4 – Formation du contrat

Le contrat est réputé conclu lorsque le Client manifeste son accord clair et non équivoque sur le Devis, notamment :

- par signature manuscrite ;
- par signature électronique ;
- par confirmation écrite (courriel ou bon de commande) mentionnant explicitement l'acceptation ;
- ou par versement d'un acompte lorsque celui-ci est prévu.

L'acceptation emporte adhésion aux présentes conditions générales.

§5 – Remises et conditions particulières

L'Entreprise peut, à titre commercial, accorder des réductions ou conditions préférentielles.

Ces avantages :

- sont déterminés au cas par cas ;
- tiennent compte notamment du type de projet, du volume commandé ou de la nature institutionnelle du Client ;
- sont strictement limités au contrat concerné.

Aucune remise antérieure ne crée un droit acquis pour des commandes futures.

ARTICLE 7 – Prestations complémentaires et modifications

§1 – Demandes additionnelles

Toute demande relative à :

- une adaptation supplémentaire,
- un accessoire non prévu initialement,
- une modification de configuration,
- ou une intervention complémentaire,

fera l'objet d'un devis additionnel soumis à l'accord préalable du Client.

Les mêmes conditions générales s'appliquent aux prestations complémentaires.

§2 – Modification en cours de projet

Toute modification sollicitée après acceptation du Devis initial est soumise à l'accord exprès de l'Entreprise.

Si la modification est acceptée :

- un ajustement de prix pourra être appliqué ;
- les délais de livraison pourront être adaptés ;
- et un document actualisé sera transmis pour validation.

Aucune modification ne sera considérée comme acquise sans confirmation écrite.

ARTICLE 8 – Résiliation et annulation de commande

§1 – Annulation avant commande auprès du fabricant

En cas de renonciation par le Client après acceptation du devis mais avant la validation définitive de la commande auprès du fabricant ou fournisseur, l'Entreprise pourra réclamer le remboursement :

- des frais déjà exposés (études, prises de mesures, déplacements, essais spécifiques, démarches administratives, frais techniques) ;
- ainsi que des éventuels frais non récupérables engagés auprès de tiers.

Une facture sera établie sur base des coûts effectivement supportés, déduction faite des montants déjà versés.

Tout acompte payé reste acquis à concurrence des frais engagés.

§2 – Annulation après commande d'un vélo configuré

Les vélos adaptés étant, dans la majorité des cas :

- configurés selon les spécifications du Client ;
- personnalisés (dimensions, accessoires, commandes spécifiques, options techniques)
- et commandés spécialement auprès du fabricant,

aucune annulation n'est possible après validation de la commande auprès du fournisseur ou du constructeur.

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

§3 – Intervention d'un organisme tiers (mutuelle, assurance, institution)

Lorsque la commande est conditionnée à l'intervention d'un organisme tiers (mutuelle, assurance, institution publique ou privée), et que celui-ci a confirmé son accord :

- la commande devient ferme et définitive ;
- aucune annulation unilatérale ne peut intervenir sans l'accord de l'Entreprise.

§4 – Indemnité forfaitaire en cas d'annulation abusive

En cas d'annulation tardive ou injustifiée causant un préjudice à l'Entreprise., notamment lorsque :

- le matériel a déjà été commandé ;
- un créneau de production a été réservé ;
- ou des adaptations spécifiques ont été lancées,

L'Entreprise pourra réclamer, à titre d'indemnité forfaitaire et raisonnable, une somme équivalente à **15 % du montant total HTVA de la commande**, sans préjudice du droit de démontrer un dommage supérieur.

Cette indemnité ne s'applique pas en cas de force majeure dûment établie.

ARTICLE 9 – Modalités de paiement

§1 – Acompte et solde

Sauf stipulation contraire au devis, les paiements s'effectuent selon les modalités suivantes :

1. À la commande

Un acompte est exigible au moment de l'acceptation du devis :

- soit à hauteur de la partie restant à charge du Client lorsque le projet bénéficie d'une intervention d'un organisme tiers (mutuelle, assurance, institution) ;
- soit, à défaut d'intervention extérieure, à concurrence de **50 % du montant total TVAC** de la commande.

Pour les vélos configurés sur mesure ou commandés spécifiquement auprès d'un fabricant, l'acompte conditionne la validation définitive de la commande.

2. Solde

Le solde du prix est payable dans les **7 jours calendrier** suivant l'émission de la facture finale. Le paiement du solde doit être réalisé avant la mise à disposition du vélo au client.

- la mise à disposition du vélo ;
- la livraison ;
- ou l'achèvement des adaptations convenues.

§2 – Transmission des factures

Les factures sont transmises au Client :

- soit par voie électronique à l'adresse communiquée lors de la commande ;
- soit par envoi postal.

Le Client est tenu de notifier sans délai toute modification de ses coordonnées.

Le Fournisseur ne peut être tenu responsable d'un retard résultant d'informations erronées ou non actualisées.

§3 – Exigibilité

Sauf indication contraire, les factures sont payables à l'échéance mentionnée sur celles-ci. À défaut de contestation écrite et motivée dans les 5 **jours calendrier** suivant réception, la facture est réputée acceptée.

§4 – Moyens de paiement acceptés

Les paiements peuvent être effectués par :

- virement bancaire sur le compte mentionné sur la facture ;
- ou en espèces dans les limites autorisées par la législation belge.

En cas de paiement en espèces, un reçu est délivré conformément aux règles en vigueur.

§5 – Retard de paiement – Distinction B2C / B2B

1. Client consommateur (B2C)

En cas de non-paiement à l'échéance, une mise en demeure gratuite sera adressée au Client.

À défaut de paiement dans les 14 jours calendrier suivant l'envoi de cette mise en demeure, il sera dû :

- des intérêts de retard au taux légal applicable ;
- ainsi qu'une indemnité forfaitaire conforme à l'article XIX.4 du Code de droit économique, soit :
 - 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 €
 - 30 € + 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 €
 - 65 € + 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un plafond de 2.000 €

Ces montants sont automatiquement adaptés en cas de modification légale.

2. Client professionnel (B2B)

En cas de retard de paiement d'un Client agissant dans le cadre de son activité professionnelle :

- des intérêts de retard seront dus de plein droit au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;
- une indemnité forfaitaire de 10 % du montant HTVA restant dû, avec un minimum de 150 €, pourra être réclamée.

ARTICLE 10 – Livraison, délais et mise à disposition

§1 – Modalités de livraison

La remise du vélo adapté peut intervenir selon l'une des modalités suivantes :

- enlèvement par le Client à un endroit défini par l'Entreprise;
- livraison au domicile du Client ;
- livraison au sein d'une institution (maison de repos, centre de rééducation, etc.) ;
- ou tout autre lieu convenu entre les parties.

La livraison comprend, sauf stipulation contraire :

- la mise à disposition du matériel ;
- les explications essentielles relatives à son utilisation ;
- et, le cas échéant, les réglages finaux convenus.

§2 – Condition préalable à la livraison

La commande n'est considérée comme définitive qu'après :

- réception du devis signé ;
- et paiement de l'acompte prévu et du solde.

Aucun délai ne commence à courir avant la réunion de ces deux conditions.

En cas de retard dans le paiement de l'acompte ou dans la transmission des informations nécessaires (mesures, choix d'options, validation mutuelle, etc.), les délais communiqués sont automatiquement prolongés.

§3 – Délais

Les délais de livraison dépendent notamment :

- du modèle choisi ;
- du degré de personnalisation ;
- des délais du fabricant ;
- de la disponibilité des composants ;
- ou d'éventuelles procédures administratives (intervention mutuelle ou institutionnelle).

Les délais communiqués sont fournis à titre indicatif.

Un retard raisonnable ne peut donner lieu :

- ni à l'annulation automatique de la commande ;
- ni à une indemnisation ;
- ni à une pénalité,

sauf en cas de dépassement manifestement excessif et imputable exclusivement à L'Entreprise

L'Entreprise s'engage toutefois à informer le Client de toute modification substantielle du délai initialement annoncé.

§4 – Causes indépendantes de la volonté de l'Entreprise.

Les délais peuvent être prolongés en cas de circonstances indépendantes de la volonté de L'Entreprise, notamment :

- retard de production chez le fabricant ;
 - pénurie de composants ;
 - difficultés de transport ;
 - maladie, accident ;
 - événement de force majeure au sens du Code civil.
- Dans ces hypothèses, aucune indemnité ne pourra être réclamée.

§5 – Retard imputable au Client

Tout retard résultant du fait du Client, notamment :

- absence lors d'un rendez-vous de livraison ;
- non-transmission d'informations nécessaires ;

- non-paiement du solde ;
- modification tardive de la configuration,

entraîne une suspension des délais et peut donner lieu à :

- des frais de stockage raisonnables ;
- ou, en cas d'impossibilité prolongée, à la résolution du contrat aux torts du Client, avec indemnisation du préjudice subi.

§6 – Réception et transfert des risques

Lors de la remise du vélo :

- un document de réception ou bon de livraison pourra être signé ;
- le Client est invité à vérifier l'état apparent du matériel.

À défaut de réserve écrite formulée immédiatement ou dans les 48 heures suivant la livraison, le matériel est réputé conforme quant à son état apparent.

Le transfert des risques intervient au moment de la prise de possession effective du vélo par le Client ou par le tiers désigné.

ARTICLE 11 – Engagements et responsabilités du Client

Les produits et services sont fournis sur la base des éléments communiqués par le Client lors des échanges précontractuels et de la commande.

Le Client s'engage à transmettre :

- des informations exactes et complètes concernant ses besoins ;
- les données techniques ou médicales pertinentes si nécessaire ;
- toute précision utile à la configuration du vélo adapté (taille, mobilité, contraintes physiques, usage prévu, etc.).

Lorsque certaines informations sont requises pour finaliser la commande ou procéder aux adaptations (mesures, validation d'options, confirmation d'intervention mutuelle, choix d'accessoires), celles-ci doivent être communiquées dans un délai raisonnable.

À défaut :

- les délais de livraison sont suspendus ;
- le calendrier initialement communiqué ne peut être garanti ;

- et l'Entreprise ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant de ces retards.

Le Client est également tenu :

- d'utiliser le vélo conformément à sa destination ;
- de respecter les consignes d'utilisation et d'entretien ;
- et de ne pas procéder à des modifications techniques sans l'accord préalable du Fournisseur.

ARTICLE 12 – Droit de rétractation (Client consommateur)

§1 – Principe

Conformément aux articles VI.47 et suivants du Code de droit économique, le Client agissant en qualité de consommateur dispose d'un délai de **14 jours calendrier** pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il s'agit d'un contrat conclu à distance ou hors établissement.

Le délai court à compter :

- du lendemain de la livraison du vélo ou du bien concerné ;
- ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

§2 – Exclusions applicables à l'activité

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux vélos configurés ou personnalisés selon les spécifications du Client (dimensions spécifiques, adaptations posturales, accessoires sur mesure, options techniques particulières) ;
- aux biens nettement personnalisés ;
- aux prestations pleinement exécutées avec l'accord préalable exprès du Client ;
- aux biens descellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- ce droit de rétractation ne peut être soulevé que pour autant que les prestations commandées n'aient aucunement été utilisées ou modifiées et pour autant que la prestation soit dans l'état de sa livraison.

Ces exclusions sont prévues à l'article VI.53 du Code de droit économique.

§3 – Conditions d'exercice

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le Client doit notifier sa décision par une déclaration claire et non équivoque (courrier ou e-mail).

Le bien doit être retourné :

- dans un délai de 7 jours suivant la notification de rétractation ;
- dans son état d'origine ;
- avec l'ensemble des accessoires fournis.

Les frais directs de retour sont à charge du Client.

Le Client est responsable de toute dépréciation du bien résultant de manipulations excédant ce qui est nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

§4 – Remboursement

Sous réserve du respect des conditions précitées, l'Entreprise procédera au remboursement des sommes perçues, à l'exception des frais de livraison supplémentaires éventuellement choisis par le Client.

Le remboursement interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la réception du bien retourné.

§5 – Abus

En cas d'exercice abusif ou manifestement excessif du droit de rétractation, l'Entreprise se réserve le droit de prendre toute mesure autorisée par la législation applicable.

ARTICLE 13 – Conformité et réclamations

§1 – Vérification lors de la livraison

Lors de la remise du vélo ou du matériel, le Client est tenu de vérifier :

- l'état apparent du produit ;
- la conformité du modèle et des options commandées ;
- l'absence de dommage visible.

Toute anomalie apparente doit être signalée immédiatement ou, au plus tard, dans les **48 heures suivant la livraison**, par écrit (courriel ou courrier).

À défaut, le produit est réputé conforme quant à ses caractéristiques visibles.

§2 – Défaut de conformité

– Client consommateur (B2C)

Lorsque le Client agit en qualité de consommateur, il bénéficie de la garantie légale de conformité prévue aux articles 1649bis et suivants de l'ancien Code civil (applicables en matière de vente aux consommateurs).

Tout défaut de conformité existant au moment de la délivrance et apparaissant dans un délai de **deux ans** à compter de la livraison doit être notifié à l'Entreprise dans un délai raisonnable après sa constatation.

En cas de défaut avéré, le Client peut demander :

- la réparation du bien ;

sauf si la solution demandée est impossible ou disproportionnée.

À défaut de solution adéquate, une réduction du prix ou la résolution du contrat pourra être envisagée conformément à la loi.

§3 – Client professionnel (B2B)

Lorsque le Client agit dans le cadre de son activité professionnelle :

- il reconnaît avoir contrôlé le matériel lors de sa réception ;
- toute réclamation relative à un vice apparent doit être formulée dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison ;
- tout vice caché doit être dénoncé par écrit dans les 7 jours de sa découverte.

À défaut de notification dans ces délais, la livraison est réputée acceptée.

La garantie est limitée à la réparation ou au remplacement des éléments reconnus défectueux, à l'exclusion de toute autre indemnité.

§4 – Procédure de retour

Tout retour de matériel doit faire l'objet d'un accord préalable de l'Entreprise.

Le produit doit être :

- retourné complet ;
- propre ;
- et accompagné de ses accessoires.
- Non utilisé.

Les modalités pratiques de retour sont communiquées au Client après analyse du dossier.

ARTICLE 14 – Garantie légale et exclusions

§1 – Étendue de la garantie

La garantie légale couvre exclusivement les défauts de conformité ou vices cachés existant au moment de la délivrance.

Elle ne couvre pas :

- l'usure normale des pièces (pneus, chambres à air, freins, transmission, batterie, câbles, plaquettes, etc.) ;
- les dommages résultant d'un accident, d'une chute ou d'un choc ;
- une utilisation non conforme aux instructions ;
- un défaut d'entretien ;
- un stockage inadapté ;
- ou une intervention effectuée par le Client ou par un tiers non agréé.

Toute modification technique non autorisée entraîne la perte de la garantie sur les éléments concernés.

§2 – Batteries et composants électriques

Les vélos à assistance électrique sont soumis :

- à la garantie légale applicable ;
- ainsi qu'aux conditions de garantie spécifiques du fabricant concernant la batterie et le moteur.

Les batteries sont des éléments d'usure dont la performance dépend :

- du nombre de cycles de charge ;
- des conditions d'utilisation ;
- et du respect des consignes de recharge.

Une diminution progressive d'autonomie ne constitue pas en soi un défaut de conformité.

§3 – Frais liés au retour

En cas de défaut couvert par la garantie légale du consommateur, les frais nécessaires à la mise en conformité (main-d'œuvre, pièces, transport raisonnable) sont supportés par l'Entreprise sauf les frais liés au déplacement.

En dehors des cas couverts par la garantie légale :

- les frais de transport ou de déplacement peuvent être facturés ;
- notamment pour les interventions à domicile ou en institution.

ARTICLE 15 – Responsabilité et réserve de propriété

§1 – Principe général

l'Entreprise est responsable de l'exécution de ses obligations légales et contractuelles conformément au droit belge.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans son chef.

Sous réserve des dispositions impératives applicables aux consommateurs, le Fournisseur ne peut être tenu responsable :

- des dommages indirects ou immatériels ;
- d'une perte d'usage temporaire ;
- d'un manque à gagner ;
- d'un préjudice organisationnel ;
- ou d'un résultat attendu mais non garanti.

Les conseils donnés dans le cadre du choix ou de l'adaptation d'un vélo spécialisé constituent une obligation de moyens et non de résultat.

§2 – Usage du vélo et intervention de tiers

l'Entreprise ne peut être tenu responsable des dommages résultant :

- d'une utilisation non conforme aux instructions transmises ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'une surcharge ou d'un usage inadapté ;
- d'une modification technique réalisée sans son accord ;
- de l'intervention d'un tiers non agréé ;
- ou d'un accident imputable au comportement du Client ou d'un utilisateur final.

L'utilisateur demeure responsable du respect des règles de circulation et des consignes de sécurité lors de l'usage du vélo.

§3 – Limitation financière de responsabilité

En cas de responsabilité établie, et sauf disposition légale impérative contraire :

- l'indemnisation totale est limitée au montant effectivement payé pour le produit ou la prestation concernée.

Cette limitation ne s'applique pas en cas :

- de dol ou faute intentionnelle ;
- d'atteinte à l'intégrité physique résultant d'une faute prouvée de l'Entreprise;
- ou dans toute hypothèse où la loi interdit une telle limitation.

Pour les Clients professionnels (B2B), toute indemnisation est limitée au montant HTVA de la commande concernée.

§4 – Force majeure

l'Entreprise ne peut être tenu responsable d'un retard, d'une suspension ou d'une impossibilité d'exécution résultant d'un événement indépendant de sa volonté, notamment :

- rupture d'approvisionnement chez le fabricant ;
- pénurie de composants ;
- difficultés logistiques ;
- maladie ou accident ;
- décision administrative ;
- catastrophe naturelle ;

- ou tout cas de force majeure au sens du Code civil.

En cas de survenance d'un tel événement, les parties rechercheront prioritairement une solution adaptée (report, adaptation ou résolution du contrat si nécessaire).

§5 – Usure normale et dégradations

L'usure normale des composants (pneus, freins, transmission, batterie, pièces mécaniques) ne peut donner lieu à remplacement gratuit.

Les dégradations résultant :

- d'un accident ;
- d'un choc ;
- d'une chute ;
- ou d'un acte volontaire,

ne sont pas couvertes par la responsabilité de l'Entreprise.

§6 – Suspension ou refus de prestation

Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre ou de refuser une prestation :

- en cas de non-paiement d'une facture échue ;
- en cas de comportement compromettant la sécurité ;
- en cas de demande techniquement inadaptée ou dangereuse ;
- ou lorsque les conditions nécessaires à une exécution correcte ne sont pas réunies.

Cette décision ne peut engager la responsabilité de l'Entreprise lorsqu'elle est justifiée par des motifs légitimes.

§7 – Réserve de propriété

Les vélos, accessoires et équipements demeurent la propriété exclusive de l'Entreprise jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires.

Le transfert des risques intervient au moment de la prise de possession effective par le Client ou par le tiers désigné.

En cas de non-paiement, l'Entreprise se réserve le droit de revendiquer le bien conformément aux dispositions légales applicables.

ARTICLE 16 – Propriété intellectuelle et savoir-faire

§1 – Titularité des droits

Les études techniques, configurations personnalisées, plans d'adaptation, schémas de montage, supports explicatifs, documents commerciaux, contenus numériques, photographies et tout autre élément développé par l'Entreprise dans le cadre de son activité demeurent sa propriété exclusive.

Lorsque ces éléments constituent des œuvres protégées par la législation relative au droit d'auteur ou relèvent du savoir-faire professionnel, aucun droit de cession n'est transféré au Client, sauf stipulation écrite contraire.

Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'usage strictement limité à l'exécution du contrat conclu.

§2 – Configurations et adaptations spécifiques

Les réglages individualisés, choix techniques, configurations sur mesure et solutions d'adaptation développés pour un Client sont réalisés en considération de ses besoins propres.

Ces éléments ne peuvent :

- être reproduits à des fins commerciales ;
- être communiqués à un concurrent ;
- être utilisés pour faire fabriquer un produit similaire ;
- ni être exploités en dehors de la relation contractuelle initiale,

sans l'accord écrit préalable de l'Entreprise.

§3 – Interdiction de reproduction et de transmission

Le Client s'interdit de :

- copier ou diffuser les documents techniques remis ;
- transmettre des plans, schémas ou descriptifs d'adaptation à un tiers en vue d'une reproduction ;
- utiliser les supports fournis à des fins autres que celles prévues contractuellement.

Toute utilisation non autorisée pourra donner lieu :

- à une demande d'indemnisation correspondant au préjudice subi ;
- et, le cas échéant, à des poursuites fondées sur la législation applicable en matière de propriété intellectuelle.

ARTICLE 17 – Confidentialité

§1 – Principe

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties peuvent être amenées à échanger des informations de nature confidentielle, notamment :

- données personnelles ;
- informations techniques relatives aux configurations de vélos ;
- informations commerciales ou financières ;
- éléments médicaux éventuellement communiqués par le Client.

Ces informations sont utilisées exclusivement pour :

- l'analyse des besoins ;
- la préparation du devis ;
- la configuration du matériel ;
- l'exécution du contrat ;
- et le suivi administratif ou technique.

Elles ne sont communiquées à des tiers que lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat (fabricant, transporteur, prestataire informatique, comptable), et dans la mesure strictement requise.

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations reçues et à ne pas les utiliser à d'autres fins.

§2 – Violation de la confidentialité

En cas d'utilisation ou de divulgation non autorisée d'informations confidentielles, la partie lésée pourra réclamer réparation du préjudice subi conformément au droit applicable.

ARTICLE 18 – Protection des données à caractère personnel

§1 – Cadre légal

Les données à caractère personnel sont traitées conformément :

- au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ;
- et à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le traitement est limité aux finalités nécessaires à la gestion de la relation contractuelle et au respect des obligations légales.

§2 – Données collectées

Dans le cadre de son activité, Bike & Mobility peut collecter notamment :

- nom et prénom ;
- adresse postale ;
- adresse électronique ;
- numéro de téléphone ;
- informations relatives à la commande ou à la livraison ;
- numéro de TVA (le cas échéant) ;
- informations techniques nécessaires à l'adaptation du vélo.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et au respect des obligations comptables ou légales.

Aucune donnée n'est vendue ni cédée à des tiers à des fins commerciales.

§3 – Droits du Client

Le Client dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement dans les limites légales ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition pour motifs légitimes ;
- droit à la portabilité des données ;

- droit de retirer son consentement lorsque le traitement repose exclusivement sur celui-ci.

Toute demande relative à l'exercice de ces droits doit être adressée :

 info@bikeandmobility.be

ou par courrier au siège de l'entreprise.

§4 – Communication aux autorités

Les données peuvent être communiquées aux autorités compétentes lorsque la loi l'exige ou lorsque cette communication est nécessaire pour :

- se conformer à une obligation légale ;
- protéger les droits ou les intérêts légitimes de l'entreprise ;
- prévenir une fraude ou un abus.

ARTICLE 19 – Références commerciales

§1 – Utilisation à titre anonyme

L'Entreprise peut faire état, de manière strictement anonyme, de projets réalisés dans le cadre de son activité, notamment :

- type de vélo adapté fourni ;
- nature de l'adaptation réalisée ;
- contexte d'utilisation (institutionnel, senior, mobilité inclusive) ;

à des fins d'illustration de son savoir-faire.

Aucune donnée permettant d'identifier directement le Client ne sera publiée sans son accord préalable.

§2 – Références nominatives

Toute mention explicite du nom, du logo ou de l'image d'un Client, notamment :

- sur le site internet ;

- sur les réseaux sociaux ;
- dans des brochures ;
- dans des présentations commerciales ;
- ou dans tout autre support physique ou numérique,

nécessite un consentement préalable, exprès et écrit du Client.

Ce consentement peut être retiré à tout moment sur simple demande adressée à :

 info@bikeandmobility.be

L'utilisation d'images impliquant des personnes identifiables est soumise aux règles relatives au droit à l'image et à la protection des données.

ARTICLE 20 – Réclamations

§1 – Signalement

Toute réclamation relative à une livraison, à une prestation ou à un produit doit être formulée :

- dans un délai raisonnable après la constatation du problème ;
- par écrit (courrier ou e-mail) ;
- en décrivant précisément la nature du grief.

Pour les défauts apparents, la réclamation doit être introduite dans les 48 heures suivant la livraison.

Pour les défauts non apparents, elle doit être formulée dès leur découverte.

Les réclamations peuvent être adressées à :

 info@bikeandmobility.be

§2 – Traitement

L'Entreprise s'engage à examiner toute réclamation de bonne foi et à rechercher une solution amiable adaptée à la situation.

Lorsque la réclamation est fondée, la solution pourra consister, selon le cas :

- en une réparation ;
- en un remplacement ;
- ou en une solution proportionnée au problème constaté.

§3 – Limitation

Sauf disposition légale impérative contraire, la responsabilité éventuelle l'Entreprise dans le cadre d'une réclamation est limitée conformément à l'article relatif à la limitation de responsabilité des présentes conditions générales.

ARTICLE 21 – Règlement des différends et juridiction compétente

§1 – Recherche d'une solution amiable

En cas de difficulté relative à l'interprétation ou à l'exécution du contrat, les parties s'engagent à privilégier une solution amiable.

À cette fin, elles peuvent recourir à une médiation volontaire menée par un médiateur agréé, dans le respect de la législation belge applicable.

Lorsque le Client agit en qualité de consommateur, il peut également s'adresser aux services compétents en matière de règlement extrajudiciaire des litiges, conformément aux dispositions du Code de droit économique.

§2 – Compétence territoriale

À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis :

- pour les Clients professionnels (B2B), aux tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire dans lequel est établi le siège de l'Entreprise;
- pour les Clients consommateurs (B2C), aux juridictions compétentes déterminées conformément aux règles impératives du Code judiciaire.

ARTICLE 22 – Divisibilité des clauses

Si une disposition des présentes conditions générales devait être déclarée nulle, inapplicable ou contraire à une disposition impérative :

- cette nullité n'affectera pas la validité des autres clauses ;
- la disposition concernée sera remplacée par une clause valable poursuivant, dans toute la mesure du possible, le même objectif économique et juridique.

Les parties s'engagent à interpréter les présentes conditions dans un esprit de cohérence et de bonne foi.

ARTICLE 23 – Droit applicable

Les relations contractuelles entre les parties sont régies exclusivement par le droit belge.

Toute question non expressément réglée par les présentes conditions générales est soumise aux dispositions légales en vigueur au moment de la conclusion du contrat, notamment :

- au Code de droit économique ;
- au Code civil ;
- ainsi qu'aux réglementations spécifiques applicables au secteur de la mobilité

