

## 1. Définitions

Voilà Shuttle Solutions SPRL (VSS SPRL) : Société active dans le transport de personnes et de biens offrant à sa clientèle un Service de qualité reprise à la BCE sous le numéro BE0716.659.556.

Service : Transport de personnes et de biens à destination de consommateurs privés ou de clients professionnels.

Client : Consommateur ou professionnel recourant au Service de Voilà Shuttle Solutions SPRL.

### Clauses applicables à tous les clients

1. Sauf convention contraire et expresse acceptée par les deux parties, seules sont d'application les conditions générales et particulières du présent devis, bon de commande, bon de livraison ou facture. Leur application est supplétive si une convention entre parties existe et omet un élément des présentes.
2. Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL. Le Client en sera le cas échéant notifié par courriel adressé à son adresse habituelle ou par tout autre moyen de communication approprié. En tout état de cause, le Client marque déjà son accord exprès sur les éventuelles futures conditions générales de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL. En ce sens, tout paiement du Client vaudra acceptation des nouvelles conditions générales éventuelles futures de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL.
3. Les présentes conditions générales prévalent sur les éventuelles conditions générales du Client.
4. Nos offres sont valables pour une durée maximale d'un mois. Aucune prestation ne sera entreprise avant que nous ayons réceptionné un bon de commande daté et signé par le Client et qu'un acompte de 30% nous ait été versé. Le solde est facturé une fois le Service terminé.
5. Le Client accepte expressément que la mission qui est confiée à VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL reste exclusivement de son ressort et cette dernière peut à tout moment, afin d'optimiser le Service, placer sur site et/ou déléguer des tâches à un membre de son personnel pour accomplir sa mission et ce sans en impacter le tarif accepté par le Client au début de la mission. Le Client marque ainsi son accord sur l'intervention, dans tout dossier confié, d'un membre du personnel choisis par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL.
6. Nos prix sont hors TVA et toute taxe ou impôt est à charge du Client.
7. Sauf stipulation contraire, nos factures sont payables à l'adresse mentionnée sur la facture et par virement bancaire sur le numéro de compte mentionné dans le pied de page de cette facture. S'il y a des doutes justifiés quant au respect des engagements de l'acheteur, ce dernier est tenu de fournir des sûretés à première demande.
8. Sauf stipulation contraire écrite, nos factures sont payables au grand comptant à dater de leur date d'émission. Les frais de recouvrement par avocat et/ou huissier sont à la charge du Client défaillant.
9. Toute facture non payée après son échéance portera un intérêt de retard égal au taux légal en vigueur.
10. En cas de non-paiement injustifié d'une facture trente jours après la date d'échéance, ou à défaut de prestation du service commandé, trente jours après la date convenue, une somme forfaitaire de 15% du montant de la facture, avec un minimum de cinquante euros (50 €), sera due à l'autre partie à titre de dommages et intérêts.
11. Le défaut de paiement d'une facture à l'échéance, rend immédiatement exigibles, toutes les créances échues et non encore échues, et ce pour la durée totale du contrat conclu entre parties.

Les dispositions de l'article 9, 10 et 11 ci-dessus s'appliquent de plein droit, sans mise en demeure et sans autorisation judiciaire préalable.

12. L'obligation de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL relativement au Service constitue une obligation de moyen.
13. Notre responsabilité est limitée à un montant maximum équivalent au montant total facturé hors TVA par prestations par Client sur base annuelle, et en tout cas, à maximum mille euros (1.000 €). La responsabilité contractuelle et/ou extracontractuelle de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL est limitée au montant susmentionné à l'exclusion de tout montant éventuel résultant de tout autre dommage direct et/ou indirect (tel que par exemple, perte ou altérations de données, perte de profit, chiffre d'affaires, opportunité, trouble commercial, baisse de commande pour lequel VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL décline toute responsabilité).
14. Eu égard au délai de rétractation de 14 jours laissé au Client (voir ci-dessous point 30), VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL ne commencera à prêter le Service convenu qu'à l'expiration dudit délai de 14 jours pour autant, bien entendu que VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL ait réceptionné un bon de commande daté et signé par le Client, qu'un acompte de 30% ait été versé. En d'autres termes, une fois le délai de 14 jours expiré et le bon de commande, le Client ne pourra plus exiger de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL la résiliation du contrat et l'annulation de la prestation convenue, sauf les cas visés aux points 20 à 22 ci-dessous.
15. L'annulation d'un rendez-vous par le Client doit se faire au minimum 72h ouvrables (3 jours ouvrables) avant l'heure prévue de la prestation. En cas d'annulation moins de 72h ouvrables avant l'heure prévue, le prix de la prestation convenue sera dû, ce que le Client accepte expressément. Une facture émise par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL sera transmise en ce sens au Client.
16. Le Client peut résilier le contrat avant son terme, par lettre recommandée, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, en cas de manquement contractuel grave de la part de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL.
17. En cas de force majeure, la partie contractante qui la subit, en informe sous huitaine l'autre partie. La notification contient tous les éléments factuels nécessaires en sorte que l'autre partie puisse constater l'existence de la force majeure. A partir de la date d'envoi du recommandé, l'exécution des obligations est suspendue pendant la durée de la force majeure. Après une période de trente (30) jours sans interruption de la force majeure, la partie qui la subit a la possibilité de résilier le contrat, sans être redevable à l'égard de l'autre partie d'une quelconque indemnité. La force majeure concerne toute circonstance inévitable et imprévisible, appréciée de manière raisonnable et humaine, qui retarde, rend impossible ou difficile, l'exécution du contrat, comme entre autres, une augmentation soudaine de plus de dix pourcent (10 %) du prix des fournisseurs. Le caractère inévitable et imprévisible des circonstances énoncées ci-avant est toujours considéré comme existant. Sont notamment constitutifs de force majeure les événements suivants : guerre, émeute, grève, incendie, explosion, inondation, cyclone, tremblement de terre, sabotage, ou tout autre événement indépendant de la volonté de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL qui serait susceptible de compromettre l'exécution du Service. Plus particulièrement, en raison d'une prestation, entre autres, des conditions climatiques extrêmes, VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL se réserve le droit de reporter le rendez-vous, si le temps ne permet pas de réaliser la prestation dans des conditions optimales (gel, pluie, tempête, neige etc.).
18. Par ailleurs, VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du vol du contenu et du contenant des sacs et ou valises et/ou d'une quelconque dégradation matérielle de ceux-ci. Le Client renonce également expressément à tout recours contre VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL à cet égard.
19. Les informations transmises et/ou échangées durant le Service sont confidentielles et ne pourront faire l'objet de divulgation à des tiers.
20. Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. Tout litige éventuel relatif à la présente, à son interprétation ou à son exécution, sera, à défaut d'une solution amiable, soumis à la compétence exclusive des Tribunaux francophones de Tournai nonobstant pluralité de débiteurs et/ou appel en garantie. Le vendeur se réserve le droit de s'adresser à tout autre tribunal compétent.
21. Si une des conditions générales ci-dessus et/ou ci-dessous s'avérait nulle, elle n'affecterait pas la validité des autres conditions générales des présentes.
22. Les présentes conditions générales sont libellées exclusivement en langue française. Elles peuvent être consultées au verso des devis, bons de commande, et bons de livraison ou factures.
23. Dans le cas où un aspect de la relation entre parties ne serait pas réglé par les présentes conditions générales, les dispositions du Code de droit économique tel qu'adopté par la loi du 28 février 2013 sont pleinement applicables.
24. Le Client reconnaît expressément avoir été correctement informé des conditions particulières liées aux prestations de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL, et les accepte sans réserve.
25. Le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendriers à dater de la signature du présent contrat. Il reconnaît par la présente avoir reçu le formulaire type de rétractation [http://economie.fgov.be/fr/binaries/5%20Formulaire\\_standard\\_de\\_r%C3%A9tractation\\_distinct\\_pour\\_faciliter\\_le\\_droit\\_de\\_r%C3%A9tractation\\_tcm326-148980.pdf](http://economie.fgov.be/fr/binaries/5%20Formulaire_standard_de_r%C3%A9tractation_distinct_pour_faciliter_le_droit_de_r%C3%A9tractation_tcm326-148980.pdf)
26. **C) Clauses applicables aux clients professionnels**
27. Toute réclamation pour un service presté, autre que celle actée sur un bon de commande signé par le Client doit, à peine de nullité, nous parvenir par lettre recommandée dans les huit jours de la réception du Service. VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL s'exonère de toute responsabilité résultant d'une faute lourde, de sa part, de ses préposés ou de ses mandataires.
28. Conformément à la loi du 02/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, si un intérêt de retard est dû conformément aux dispositions de ladite loi, VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL a droit au paiement, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 300 euros pour les frais de recouvrement qu'il a encourus. Outre ce montant forfaitaire, VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL a droit à une indemnisation raisonnable pour tous les autres frais de recouvrement venant en sus dudit montant forfaitaire et encourus par suite du retard de paiement, en ce compris l'indemnité de procédure conformément aux dispositions du Code judiciaire.
29. Les contrats conclus en vertu des présentes conditions générales peuvent être suspendus et/ou résiliés par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL, de plein droit, sans formalité judiciaire ni mise en demeure préalable, par la seule survenance des cas suivants : inexécution d'une des présentes conditions générales, demande de sursis de paiement, concordat, procédure de réorganisation judiciaire, déclaration de faillite, fusion ou dissolution du Client personne morale, cessation par le Client de ses activités professionnelles, protêt ou saisie dressés à sa charge. En aucun cas le coût du Service restant à effectuer par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL ne sera remboursé.
30. **D) Clauses applicables aux clients consommateurs**
31. Les données à caractère personnel concernant le Client sont enregistrées dans les fichiers de VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL qui s'engage à les traiter de manière confidentielle, conformément aux dispositions nationales et internationales, dont, entre autres, la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (M.B., 18 mars 1993), modifiée par la loi du 11 décembre 1998 (M.B. 3 février 1999).
32. Ces données seront traitées par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL dans le cadre de l'administration clientèle, des études de marchés et dans le but de mener des campagnes de promotion concernant ses produits et services. Si le Client ne souhaite pas recevoir de telles informations, il peut le faire savoir par e-mail [info@voila.vip](mailto:info@voila.vip), ou par courrier à l'adresse : 16 Passage Saint-Paul à 7700 MOUSCRON.
33. Le Client reconnaît avoir été correctement informé de la qualité, du mode d'emploi et des propriétés spécifiques éventuelles des services prestés ou biens livrés ou loués.
34. En cas de vente d'un bien par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL, lors de la livraison d'un bien neuf provenant de l'Union Européenne, tout défaut de conformité, existant au moment de la délivrance du bien neuf et survenant dans les deux ans de cette livraison doit, à peine de nullité, nous être notifié par lettre recommandée au plus tard dans les deux mois à compter du jour où le Client a constaté le défaut.
35. En cas de vente d'un bien par VOILA SHUTTLE SOLUTIONS SPRL, le défaut de conformité dénoncé par le Client dans les délais et selon les formes précisées aux articles 33 ou 34 ci-dessus donnera lieu, soit à la réparation du bien défectueux soit à son remplacement. Tout remboursement au Client est réduit pour tenir compte de l'usage que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison. Le Client n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.