

Article 1 Généralités

- 1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les relations contractuelles conclues avec Heisterkamp Fleetservice B.V. Il s'agit notamment des contrats de médiation, d'achat et de réparation, tant du côté de la vente que de l'achat, et tant pour l'exécution de travaux d'entretien et de maintenance "réguliers" ("Fleet Service") que pour les travaux liés à une panne ("Breakdown Service").

Article 2 Conclusion d'accords

- 2.1 Toutes les offres faites par le propriétaire, tant verbales qu'écrites, sont sans engagement et sont qualifiées de Heisterkamp Fleetservice B.V., également commercialisées sous le nom de "Heisterkamp Breakdown Service" ou de ses variantes. Les relations contractuelles ainsi conclues sont réputées avoir été conclues avec Heisterkamp Fleetservice B.V. Ci-après, Heisterkamp Fleetservice B.V. sera dénommée "Heisterkamp".
- 2.2 Par échouement, on entend : *"un arrêt non planifié d'un véhicule en raison d'une panne, d'un dommage, d'un manque, d'un dommage ou d'un non-fonctionnement des pièces et/ou accessoires connexes, ainsi qu'en raison de l'imposition d'une pénalité par les autorités"*.
- 2.3 En cas d'échouement, Heisterkamp agit comme intermédiaire sur la base d'un accord de médiation. Ceci pour le compte d'un "client".
- 2.4 Un accord de médiation est établi par l'acceptation par Heisterkamp d'une offre, y compris la notification d'un échouement, faite à Heisterkamp à cette fin. Cette notification doit être faite par une personne autorisée à représenter le client. Par personne autorisée à représenter, on entend un directeur/propriétaire d'entreprise, un gestionnaire de flotte, un planificateur ou une autre personne désignée au préalable par écrit par le Client. Cette personne doit être en mesure de s'identifier comme telle.
- 2.5 L'acceptation par Heisterkamp de l'offre visée à l'article 2.4 peut être faite verbalement ou par écrit, mais doit être faite sans équivoque. Les enregistrements pertinents dans les systèmes de Heisterkamp prévalent en ce qui concerne la preuve de celle-ci.
- 2.6 Après la conclusion d'un accord de médiation, Heisterkamp s'efforcera, au nom du Client, de promouvoir l'enlèvement de l'échouement, ce pour quoi Heisterkamp conclura un ou plusieurs accords (de réparation) avec des tiers, y compris les éventuels frais de dépannage et de remorquage. Heisterkamp est dans tous les cas considéré comme un créancier de ce(s) contrat(s) de réparation, ce qui signifie concrètement que le client est tenu de payer à Heisterkamp les montants dus en vertu de ce(s) contrat(s). À tous les autres égards, Heisterkamp n'est pas partie à ce(s) contrat(s).

Article 3 Tarifs et paiement dans le cadre du Breakdown Service

- 3.1 Tous les montants à facturer par Heisterkamp sont, sauf indication contraire, en euros et s'entendent hors TVA.
- 3.2 Pour les services fournis par Heisterkamp, le client doit payer des frais de médiation, composés de frais fixes et de frais variables. Heisterkamp notifiera au Client le montant de ces frais lors de l'acceptation de l'offre du Client telle que visée à l'article 2.5 des présentes conditions. Si possible, cela sera confirmé par Heisterkamp par écrit.
- 3.3 Si et dans la mesure où d'autres montants sont dus à Heisterkamp directement ou à des tiers engagés par Heisterkamp, par exemple en raison de réparations, du dépannage et/ou du remorquage du véhicule, ou de la livraison de pièces ou du paiement d'une amende imposée par les autorités, le client doit ces montants à Heisterkamp. Si et dans la mesure du possible, Heisterkamp communiquera ces montants à l'avance au client, étant entendu que ces montants sont toujours indicatifs.
- 3.4 Le paiement à Heisterkamp des sommes en application des conventions visées à l'article 3.3. est libératoire.
- 3.5 Heisterkamp a le droit d'exiger que les montants visés aux articles 3.2 et 3.3 soient payés avant la fourniture de (d'autres) services, d'une manière qui sera indiquée par Heisterkamp.
- 3.6 Heisterkamp n'est jamais obligé de soumettre des documents sous-jacents provenant de tiers qu'il a engagés, tels que des bons de travail, des factures ou d'autres documents relatifs à des services fournis par des tiers.

Article 4 Responsabilité et garantie dans le cadre du Breakdown Service

- 4.1 Heisterkamp n'est en substance pas partie aux accords (de réparation) conclus par Heisterkamp avec des tiers au nom du client. Par conséquent, Heisterkamp n'est pas responsable de tout manquement dans l'exécution de ces accords. Heisterkamp exclut expressément toute responsabilité pour les dommages résultant de lacunes dans l'exécution des accords (de réparation) conclus avec des tiers.
- 4.2 Si et dans la mesure où une garantie s'applique aux travaux effectués par des tiers engagés par Heisterkamp, toute réclamation sur cette base doit être exercée par le client directement auprès de ces tiers.
- 4.3 Si, pour quelque raison que ce soit, le client n'est pas satisfait de l'exécution des travaux par les tiers engagés par Heisterkamp, le client doit en informer Heisterkamp sans délai, mais au plus tard 12 heures après l'achèvement des travaux. Heisterkamp s'efforcera alors de rechercher une solution de médiation entre le client et le tiers. Heisterkamp ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une éventuelle mauvaise volonté de la part de tiers. Les situations telles que décrites dans cet article ne donnent jamais lieu à une suspension, une remise ou un règlement des sommes dues à Heisterkamp.
- 4.4 En cas de réparations d'urgence ou provisoires effectuées par les tiers engagés par Heisterkamp, le client est censé présenter lui-même le véhicule dans les plus brefs délais à l'atelier de son choix pour faire effectuer une réparation définitive. L'utilisation du véhicule pendant ces réparations d'urgence ou provisoires ne pourra jamais entraîner une quelconque responsabilité de la part de Heisterkamp.

Article 5 Résiliation d'une commande avec le client dans le cadre du Breakdown Service

- 5.1 Heisterkamp est à tout moment libre de résilier l'accord de médiation avec effet immédiat et sans donner de raisons. Les raisons peuvent être l'impossibilité de parvenir à une solution, à prévoir

des difficultés de paiement de la part du client, d'autres défaillances anticipées et/ou d'autres problèmes anticipés dans l'exécution du contrat.

- 5.2** La résiliation de l'accord de médiation n'entraînera jamais une quelconque responsabilité de la part de Heisterkamp.
- 5.3** En cas de résiliation anticipée de la commande, le client est à tout moment redevable à Heisterkamp de la rémunération fixe ainsi que des coûts réels facturés par des tiers dans le cadre des accords (de réparation).

Article 6 Conclusion et mise en œuvre des accords avec les fournisseurs sur le Breakdown Service

- 6.1** Heisterkamp agit en tant qu'intermédiaire entre ses clients et ses fournisseurs, afin de résoudre tout échouement de véhicule rencontré par le client. Heisterkamp n'agira jamais pour son propre compte, même si elle agit en son nom propre, mais uniquement pour le compte et aux risques de ses clients. Le fournisseur est la partie à laquelle Heisterkamp demande de résoudre un échouement tel que défini à l'article 2.2.
- 6.2** Les dispositions de l'article 6.1 s'appliquent également si Heisterkamp paie une facture qui lui est adressée par le fournisseur.
- 6.3** Un accord entre le client de Heisterkamp et le fournisseur est établi par l'acceptation par Heisterkamp d'une offre faite par le fournisseur. C'est le cas, par exemple, si le fournisseur accepte une demande d'assistance de Heisterkamp par le biais d'un ordre de réparation à recevoir, ou si Heisterkamp accepte une proposition (prix/réparation) du fournisseur.
- 6.4** À moins que le client de Heisterkamp n'en décide autrement, Heisterkamp a toujours le droit de donner des instructions au fournisseur pendant l'exécution des travaux (de réparation).
- 6.5** Les conditions générales appliquées par le fournisseur ne s'appliquent jamais à la relation ou aux accords entre Heisterkamp ou son client et le fournisseur.
- 6.6** Les offres faites par le fournisseur ne sont jamais sans engagement et constituent une offre qui peut être acceptée par Heisterkamp à tout moment.
- 6.7** Les prix émis par le fournisseur sont fixes et ne peuvent être augmentés unilatéralement par le fournisseur.
- 6.8** Les travaux ou coûts supplémentaires ne donnent pas droit à une indemnisation, à moins qu'ils n'aient été approuvés par Heisterkamp par écrit et au préalable au moyen d'une garantie de paiement.
- 6.9** Le fournisseur garantit que les matériaux/pièces qu'il fournit sont d'origine, neufs et ont été mis en circulation de manière correcte. Ceci est valable sauf indication contraire explicite et écrite. En outre, le fournisseur garantit que les services qu'il doit fournir seront exécutés de manière compétente.
- 6.10** Sauf convention contraire, une garantie générale de six mois s'applique aux travaux effectués par le fournisseur et aux pièces fournies, en plus de toute garantie d'usine. Ceci s'applique sauf si la nature des travaux ne permet pas d'assumer une telle période de garantie, comme dans le cas de réparations d'urgence ou provisoires, à condition que cela ait été expressément convenu.
- 6.11** Après la conclusion de l'accord avec le fournisseur, celui-ci ne peut être résilié unilatéralement par l'une ou l'autre des parties. Heisterkamp ou son client n'est autorisé à résilier le contrat que si le fournisseur ne remédie pas à l'échouement dans un délai raisonnable. Si le fournisseur résilie le contrat en dépit des dispositions du présent article, il est tenu de réparer tous les dommages qui en résultent.
- 6.12** Le Fournisseur s'engage à respecter le secret concernant l'exécution du contrat avec Heisterkamp ou le client de Heisterkamp. Cette confidentialité s'applique notamment à l'identité de (du client de) Heisterkamp et aux tarifs pratiqués. Le fournisseur n'est pas autorisé à utiliser des images et/ou d'autres marques de Heisterkamp sans l'autorisation de Heisterkamp.

Article 7 Conclusion et exécution des accords dans le cadre du Fleet Service

- 7.1** Pour l'entretien "régulier" et les activités telles que les réparations en dehors du contexte d'un échouement, un accord ("contrat de service") peut être conclu entre Heisterkamp et le "client", sur la base duquel cet entretien et ces réparations peuvent être effectués périodiquement. Par "client", on entend la partie ayant le pouvoir de disposer du véhicule pour lequel un contrat de service est conclu.
- 7.2** Dans le contrat de service, les parties conviennent d'une rémunération (périodique) pour laquelle Heisterkamp effectuera l'entretien et les autres activités incluses dans ce contrat de service.
- 7.3** Si des activités sortent du cadre du contrat de service ou si, pour d'autres raisons, les coûts sont répercutés directement sur le client (par exemple si les frais payés par le client dans le cadre du contrat de service sont insuffisants), Heisterkamp en informera le client (le plus tôt possible). Heisterkamp a toute latitude pour appliquer les dispositions du présent article.
- 7.4** Si le contrat de service inclut des ateliers préférés, le client est autorisé à contacter directement l'atelier préféré en question pour programmer l'entretien et les autres travaux. Le client est tenu d'indiquer clairement à l'atelier préféré qu'un contrat de service a été conclu avec Heisterkamp en ce qui concerne le véhicule. Si le client ne le fait pas, les frais facturés par l'atelier préféré restent ou deviennent payables par le client.
- 7.5** Si le contrat de service ne prévoit pas de lieux de travail préférés, ou si le Client ne souhaite pas utiliser l'un des lieux de travail prévus dans le contrat de service, la maintenance et/ou d'autres travaux seront effectués sur un autre lieu de travail désigné par Heisterkamp (exclusivement) sur la base de conditions approuvées au préalable par Heisterkamp. Pendant la durée du contrat de service, le client n'est en aucun cas autorisé à faire effectuer des travaux de maintenance et/ou autres sans l'autorisation de Heisterkamp.
- 7.6** Heisterkamp n'est jamais obligé de soumettre des documents sous-jacents provenant de tiers qu'il a engagés, tels que des bons de travail, des factures ou d'autres documents relatifs à des services fournis par des tiers.

Article 8 Conclusion et exécution d'accords avec les fournisseurs dans le cadre du Fleet Service

- 8.1** Pour l'exécution du contrat de service visé à l'article 7.1 des présentes conditions générales, Heisterkamp peut demander aux fournisseurs d'effectuer des travaux sur les véhicules des clients de Heisterkamp. Un accord-cadre sera conclu entre Heisterkamp et le fournisseur, dans la mesure du possible, sur la base duquel le fournisseur effectuera une ou plusieurs activités d'entretien et/ou autres sur des véhicules appartenant à des clients de Heisterkamp. Le fournisseur peut être désigné comme atelier préféré de Heisterkamp.
- 8.2** Si un atelier préféré reçoit directement d'un client de Heisterkamp une demande d'entretien et/ou d'autres travaux, l'atelier préféré enverra à Heisterkamp, avant d'effectuer les travaux, des photos des parties du véhicule sur lesquelles les travaux doivent être effectués et une estimation du coût des travaux. L'atelier préféré ne peut commencer les travaux que s'il a reçu un numéro de commande de Heisterkamp à cet effet. Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux travaux dont l'intérêt financier est inférieur à 250 €.
- 8.3** Dans tous les cas où Heisterkamp conclut un accord pour l'exécution de travaux de maintenance et/ou d'autres travaux pour ses clients avec un fournisseur qui n'est pas un atelier préféré de Heisterkamp tel que visé à l'article 8.2, le fournisseur et Heisterkamp devront dans chaque cas conclure un nouvel accord. Cet accord comprendra un devis et des photographies des travaux à réaliser, sur la base desquels Heisterkamp attribuera un numéro de commande au fournisseur. Une offre de prix émise par le fournisseur est contraignante et fixe.
- 8.4** Les éventuelles conditions générales appliquées par le fournisseur ne sont jamais applicables aux accords entre Heisterkamp et le fournisseur.
- 8.5** Les travaux supplémentaires ou les coûts additionnels qui dépassent l'estimation visée à l'article 8.3 ne pourront faire l'objet d'une indemnisation, à moins qu'ils n'aient été approuvés au préalable par Heisterkamp par écrit.
- 8.6** Le fournisseur garantit que les matériaux/pièces qu'il fournit sont d'origine, neufs et ont été mis en circulation de manière correcte. Ceci est valable sauf indication contraire explicite et écrite. En outre, le fournisseur garantit que les services qu'il doit fournir seront exécutés de manière compétente.
- 8.7** Sauf convention contraire, une garantie générale de six mois s'applique aux travaux effectués par le fournisseur et aux pièces fournies, en plus de toute garantie d'usine. Ceci s'applique sauf si la nature des travaux ne permet pas d'assumer une telle période de garantie, comme dans le cas de réparations d'urgence ou provisoires, à condition que cela ait été expressément convenu.
- 8.8** Un contrat-cadre entre Heisterkamp et le fournisseur visé à l'article 8.1 est conclu pour la période indiquée dans le contrat-cadre. A l'expiration du terme stipulé dans cet accord, ou à défaut, l'accord-cadre sera poursuivi pour une durée indéterminée. Un accord-cadre peut être résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis de trois mois.
- 8.9** Le fournisseur est tenu de respecter le secret concernant l'exécution du contrat avec Heisterkamp. Cette confidentialité s'applique notamment à l'identité de (du client de) Heisterkamp et aux tarifs pratiqués, qui ne peuvent pas non plus être communiqués au client de Heisterkamp. Le fournisseur n'est pas autorisé à utiliser des images et/ou d'autres marques de Heisterkamp sans l'autorisation de Heisterkamp.

Article 9 Paiements

- 9.1** Le client doit payer les frais convenus à la date convenue. A défaut, le délai de paiement des factures de Heisterkamp est de 30 (trente) jours. Des conditions de paiement divergentes (appliquées par le client) ne seront pas acceptées par Heisterkamp, sauf accord exprès par écrit. Pour les paiements de Heisterkamp au fournisseur, un délai de paiement fixe de 30 jours après réception d'une facture juridiquement valable s'applique.
- 9.2** Le client n'est expressément pas autorisé à compenser les contre-créances de Heisterkamp (qu'elles soient définitives ou non) avec les factures payables par le client. Le client n'est pas non plus autorisé à suspendre ses paiements. Si, contrairement à cette disposition, le client procède malgré tout à une compensation ou à une suspension des paiements, le client est redevable d'une pénalité immédiatement exigible d'un montant égal à la moitié (50 %) du montant compensé ou suspendu, nonobstant l'obligation du client de payer intégralement le montant dû à Heisterkamp.
- 9.3** Heisterkamp a le droit de suspendre les paiements à son fournisseur si le client de Heisterkamp ne paie pas la facture émise par Heisterkamp au client.
- 9.4** Le terme visé à l'article 9.1 est un délai tel que visé à l'article 6 : 83 sub a du Code civil. En cas de retard de paiement, le client est immédiatement en défaut de plein droit.
- 9.5** Si, conformément à l'article 8.3, le client est en défaut, il est tenu de payer à Heisterkamp les intérêts commerciaux légaux majorés de 5 %, conformément à l'article 6:119a en liaison avec l'article 6:120(2) du Code civil, à partir du jour où le défaut a commencé jusqu'au jour du paiement intégral. Le client est également redevable à Heisterkamp des frais judiciaires et extrajudiciaires engagés pour faire respecter ses obligations (de paiement). Le montant des frais extrajudiciaires est fixé à 15% du montant dû, sans préjudice du droit de Heisterkamp de réclamer une indemnisation supplémentaire. Heisterkamp a le droit de facturer ces frais à partir du moment où elle a exigé le paiement du client.

Article 10 Choix de la loi et élection de for

- 10.1** Tous les accords relatifs à la livraison de produits et/ou à l'exécution de services, ainsi que toutes les offres de prix y afférentes, sont régis par le droit néerlandais.
- 10.2** Tout litige concernant l'établissement, l'explication ou l'exécution de la convention ou d'autres conventions qui peuvent en découler, ainsi que tout autre litige concernant ou lié à la convention, qu'il soit juridique ou factuel, sera soumis pour règlement à la juridiction compétente du tribunal d'arrondissement d'Overijssel.