

## **CONDITIONS GENERALES 18-1/MP**

### **Article 1: Application des Conditions Générales.**

Comme il sera précisé ci-dessous, les présentes Conditions Générales s'appliquent aux contrats BMW Serenity conclus par le Prestataire de Services, dans la mesure où ces conditions sont compatibles avec les Conditions Particulières conclues pour chaque Contrat.

Il ne peut être dérogé à ces Conditions Générales que si le Prestataire de Services l'accepte par écrit.

Dans les Conditions Générales et les Conditions Particulières, il faut entendre par les notions suivantes:

**“Prestataire de Services”:**

BMW Financial Services Belgium SA.

**“Client”**

La personne physique ou morale qui conclut un Contrat avec BMW Financial Services Belgium SA.

**“Contrat”**

Le contrat d'entretien et/ou de réparation BMW Serenity .

**“Concessionnaire BMW”:**

Un concessionnaire ou Partenaire de Services agréé par le Prestataire de Services qui fait partie du réseau via lequel le service est fourni.

**“Véhicule”:**

Le véhicule comme précisé dans l'article 2 des Conditions Particulières dans l'état original.

### **Article 2: Etendue des prestations.**

Sans préjudice de l'article 2.3 des Conditions Générales et en fonction de l'option “entretien” ou “entretien et réparations” et éventuellement additionnellement “véhicule de remplacement”, le service “Add On Mobility” et le service « Pneus » choisis à l'article 5 des Conditions Particulières, le Prestataire de Services s'engage à régler les prestations suivantes fournies par un Concessionnaire BMW pour le Véhicule :

#### **2.1. Pour l'entretien.**

Tous les travaux d'entretien suivant les prescriptions du carnet d'entretien BMW (électronique ou pas), dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et en particulier:

- tous les travaux d'entretien conformément aux intervalles de services comme indiquées dans le carnet d'entretien BMW ou selon l'indication dans l'ordinateur de bord au moment de démarrer le véhicule ;
- tous les travaux d'entretien comme traitement préventif ou contrôle que le Prestataire de Services juge nécessaire de son point de vue;
- tous les travaux de remplacement de pièces suivant les prescriptions d'entretien BMW strictes, à savoir les filtres à huile, les filtres à air, les filtres à carburant, les filtres à pollen et les bougies d'allumage;
- l'appoint de tous les lubrifiants nécessaires selon les prescriptions d'entretien BMW, à savoir l'huile de moteur, l'huile de transmission, l'huile de pont arrière, le liquide de frein, le liquide hydraulique et l'huile et le gaz pour l'air conditionné, aux moments indiqués par l'intervalle de service.

Est également comprise la fourniture d'antigel pour les vitres si l'ordinateur de bord indique que le réservoir doit être rempli.

## **2.2. Pour l'entretien et réparations.**

Tous les éléments repris à l'article 2.1.

Tous les travaux de réparation qui font suite à un usage normal et non fautif selon les directives du constructeur et la livraison du matériel nécessaire, y compris des pièces de rechange, lubrifiants et pièces éventuels qui seraient nécessaires pour rendre le Véhicule prêt à l'emploi, à l'exception des carburants et des vitres (bris de vitre).

Tous les remplacements et/ou réparations de toutes les pièces défectueuses, dont on ne peut pas démontrer qu'elles sont devenues défectueuses suite à la négligence ou une erreur du Client ou de tiers,

Tous les travaux de remplacement de pièces suite à une usure normale et qui sont indispensables pour garantir la fonctionnalité technique du Véhicule, à savoir les plaquettes de frein, les disques de frein, le plateau d'accouplement, la batterie, les laves-vitre, ...

## **2.3. Travaux exclus.**

Tous les travaux qui ne sont pas expressément visés aux articles 2.1 et 2.2 sont exclus du Contrat et notamment, sans que cette énumération soit limitative:

a. les frais de réparation consécutifs à un accrochage, à un accident, à un choc dur, à un vol, à un incendie, à un trouble, aux forces de la nature ou à une brise de vitre;

b. la réparation qui est (autrement) couverte par un contrat d'assurance (-casco) ;

c. les frais de réparation de dommage consécutif à un défaut d'entretien et/ou de réparation, ou à l'absence d'entretien et/ou de réparation réalisé en temps utile ou à un entretien et/ou réparation incorrect selon les directives et à que le nombre de kilomètres prévu par le constructeur et le fournisseur est atteint, et/ou de dommage résultant d'un manque de réparation endéans les 5 jours ouvrables ou selon les règles de l'art ou résultant de l'utilisation des pièces d'échange pas d'origine ;

d. la réparation des dommages occasionnés à l'intérieur, comme les petites brûlures (causées par exemple par la cigarette), les taches ou les petites déchirures ou le dommage causé par des animaux domestiques ;

e. les frais de nettoyage, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur ;

f. des upgrades des appareils électroniques (comme du logiciel pour des systèmes de navigation et des CD y relatifs);

g. la fourniture de carburant ;

h. la fourniture d'huiles et d'additifs non prescrits par le constructeur du Véhicule, à l'exclusion de l'AdBlue pendant les intervalles d'entretien prescrit par le constructeur en ce qui concerne les remplissages indiquées par l'ordinateur de bord du véhicule et exécutées dans une Concessionnaire BMW;

i. les frais de réparation causés par la négligence ou la faute du Client ou d'un tiers, ou par une utilisation anormale ou interdite du Véhicule, y compris le dommage consécutif à l'utilisation d'un mauvais plein d'essence ou des mauvais additifs, à un plein d'essence tardif, à l'enfermement des clefs dans le Véhicule ou à l'absence de contrôle régulier par le Client de l'état des pneus, du niveau des lubrifiants, du niveau du fluide de radiateur, de l'antigel et du fluide de batterie, ainsi que par le dépassement du poids et de la capacité de charge recommandé;

j. l'installation, la réparation, le remplacement ou l'enlèvement, ainsi que les travaux d'entretien ou de réparation suite à leur installation ou utilisation:

- des pièces, des équipements, des accessoires et des autres installations non-originaux qui ont été placés par le Client (ou qui ont été placés par un tiers), même si le constructeur ou le fournisseur avait consenti à l'installation, y compris de la radio, de la téléphonie et des systèmes de navigation ou autres si le Véhicule n'en était pas équipé lors de la mise à disposition ; ou
- d'équipement endommagé par de mauvaises manœuvres ou un mauvais maniement; ou
- des accessoires ou d'équipement qui ne sont pas prévus ou autorisés par le constructeur ;

k. la réparation après crevaison, le remplacement de pneus, le remplacement de jantes, la réparation de jantes, contrôle pression des pneus, équilibrage et balancement de pneus;

l. les frais pour les adaptations du Véhicule ou des interventions techniques qui sont devenues obligatoires par des nouvelles dispositions légales, des réglementations ou des contrats d'assurance, après la conclusion du Contrat;

m. les frais de réparation et de démontage d'accessoires, d'équipements et d'installations;

n. toutes les taxes et charges, même celles qui ne sont intervenues qu'en cours du Contrat;

o. les frais pour présenter le Véhicule auprès du contrôle technique ou des autres contrôles suivant les prescriptions légales et réglementaires;

p. tous les suppléments, suite aux travaux de service exécutés à la demande du Client en dehors des horaires de travail et des jours de travail normaux;

q. tous les frais de réparation qui ne sont pas exécutés par un Concessionnaire BMW;

r. tous les frais qui résultent du non-respect des obligations contractuelles par le Client;

s. la réparation de dommages suite à des modifications apportées au Véhicule par le Client ou un tiers;

t. la réparation de dommage causé par le fait que le Véhicule n'est pas pourvu de tous les équipements légaux, tels que, sans que cette liste soit limitative, le triangle de détresse et l'extincteur ;

u. la réparation de dommage causé par les objets transportés ;

v. la réparation de dommage causé ou augmenté en raison de l'absence ou de la fausse communication de données par le Client au Prestataire de Services, intentionnellement ou non, lors de la conclusion du Contrat ou postérieurement;

w. Les réparations à la batterie haute tension des véhicules électriques et hybrides dès que celles-ci ont dépassé la durée de garantie de la batterie haute tension.

x. les frais et les autres dépenses:

- pour l'entretien de la laque, la peinture du Véhicule et le placement (ou l'enlèvement) des réparations de beauté (des travaux de garnissage), des marques, de lettrage, ou de réclames ;

- pour la vidange, le nettoyage ou le remplacement des systèmes de carburant suite à la pollution, l'implosion ou d'autres causes;

- qui résulteraient d'une immobilisation, d'un défaut ou d'une panne du Véhicule comme des déplacements, taxis et transport des choses, indemnités pour stationnement, conservation et l'indisponibilité du Véhicule ou le chômage du personnel, des notes de frais, des additions, des restaurants ou des hôtels, des amendes, le louage d'un véhicule de remplacement, etc.

y. Remplacement des caoutchoucs endurés des portes, du moteur, des fenêtres ou du coffre et le remplacement des panneaux intérieurs décolorés, sièges, tableau de bord, etc.;

z. Le dommage aux câbles/canalisations dû au gibier/aux animaux.

## **2.4. Véhicule de remplacement.**

Si prévu dans l'article 5 des Conditions Particulières du Contrat, le Client aura droit à un véhicule de remplacement conformément aux modalités décrites à l'article 2.4.1. des Conditions Générales dans le cadre de l'entretien et des réparations et/ou d'un véhicule de remplacement conformément aux modalités décrites à l'article 2.4.2. des Conditions Générales dans le cadre du service Add On Mobility.

Le Client doit utiliser le véhicule de remplacement en "bon père de famille". Au moment de la mise à disposition du véhicule de remplacement, le Client devra signer un bon de livraison dans lequel est défini l'état du véhicule de remplacement au moment de la mise à disposition.

Les conditions de l'utilisation et de l'assurance du véhicule de remplacement seront définies séparément dans la documentation contractuelle y afférent.

Le véhicule de remplacement doit être retourné à l'adresse où il a été mis à disposition, sauf indication contraire du Prestataire de Services ou du Concessionnaire BMW. Tout dépassement de la durée d'utilisation et tout dommage au véhicule de remplacement (survenu pendant la période d'usage du véhicule de remplacement) sera facturé par le Concessionnaire BMW au Client sur la base des tarifs usuels du Concessionnaire BMW.

### **2.4.1. Véhicule de remplacement en cas d'entretien et de réparation**

Si prévu dans l'article 5 des Conditions Particulières, le Client aura droit à un véhicule de remplacement pendant la période d'entretien et de réparation (tel que prévu dans l'article 2.1 et l'article 2.2) selon les modalités et dans les limites de l'article 5 des Conditions Particulières.

Le cas échéant, le Client peut disposer d'un modèle de véhicule de remplacement tel que disponible à ce moment chez le Concessionnaire BMW (sans que le Prestataire de Services ne puisse garantir que le Client disposera d'un modèle de véhicule de remplacement au moins semblable au Véhicule (ou de même classe)).

Lorsqu'il apparaît, après la réception du véhicule de remplacement, que les travaux d'entretien et/ou de réparation ne sont pas couverts par les dispositions telles que prévues dans le Contrat, le Client est tenu de retourner le véhicule de remplacement immédiatement à l'adresse où il a été mis à sa disposition, sauf indication contraire du Prestataire de Services ou du Concessionnaire BMW. Le cas échéant, les frais liés à l'utilisation du véhicule de remplacement seront portés au compte du Client par le Concessionnaire BMW, sur la base des tarifs usuels du Concessionnaire BMW. Le véhicule de remplacement doit être retourné une fois que le Véhicule est réparé, ainsi que dans les cas décrits dans l'article 16 et l'article 18 des Conditions Générales.

### **2.4.2. Service Add On Mobility**

Si prévu dans l'article 5 des Conditions Particulières, le Client aura droit à un véhicule de remplacement dans le cadre de Add On Mobility selon les modalités et dans les limites de l'article 5 des Conditions Particulières.

Le véhicule de remplacement doit être retourné à la date prévue dans le contrat de location distinct et au plus tard lorsque les jours de mobilité prévus dans le Contrat ont été utilisés, ainsi que dans les cas décrits dans l'article 16 et l'article 18 des Conditions Générales.

## **2.5. Pneus**

Si prévu dans l'article 5 des Conditions Particulières, le Prestataire de Services prend à sa charge la réparation et le remplacement de pneus endommagés ou usés (enjolveurs non compris) dans les limites

fixées dans les Conditions Particulières et en tenant compte des prescriptions légales en matière de profil et de sculptures des pneus.

Si prévu dans les Conditions Particulières, ceci contient également la possibilité de faire placer des pneus hiver. Le Prestataire de Services prend en charge le montage et le démontage de pneus hiver une fois par an. Des pneus hiver doivent être placés entre le 1er novembre et le 31 mars de chaque année. Le Prestataire de Services prendra de son mieux les mesures à sa disposition pour le montage de ces pneus hiver. Si, en raison des circonstances, des pneus hiver ne peuvent être placés, mais un kit d'hiver (i.e. une série de pneus d'une autre dimension, avec des jantes adaptées) peut être placé, le Prestataire de Services ne prendra à sa charge que les pneus et le montage mais pas les jantes.

Le remplacement et la réparation de pneus a toujours lieu à la demande du Client ou sur suggestion du concessionnaire, soit toujours chez un fournisseur agréé par le Prestataire de Services, après obtention, par celui-ci, d'un numéro d'agrément du Prestataire de Services.

Les nouveaux pneus placés sont toujours des pneus de mêmes dimensions et du même type que les pneus d'origine du Véhicule; pour les pneus hiver, le Prestataire de Services se réserve cependant le droit d'adapter les dimensions aux normes d'homologation du Véhicule et aux directives du constructeur.

### **Article 3: Champ d'application du Contrat.**

Sauf accord contraire, seuls les véhicules suivants entrent en ligne de compte pour un Contrat:

- tous les nouveaux véhicules BMW;
- les véhicules BMW dans la mesure où (i) leur date de livraison est antérieure de moins de 12 mois à la signature du Contrat et, (ii) qui n'ont pas encore dû subir un premier entretien conformément aux prescriptions du carnet d'entretien BMW.

Par la signature du Contrat, le Client déclare que lui-même et son Véhicule entrent en ligne de compte pour un Contrat.

Les prix des Contrats sont uniquement valables pour un usage professionnel ou prive "normal" du Véhicule.

### **Article 4 : Début et durée du Contrat.**

Dans son Contrat, le Client choisit un nombre de kilomètres déterminé (max. 200.000 km pour les versions essence, max. 200.000 km pour les versions diesel, max. 200.000 pour les voitures hybride (PHEV) et max. 140.000 km pour les versions électrique) et pour une période déterminée (max. 60 mois). Pour ce faire, il doit se baser sur le nombre moyen de kilomètres parcourus chaque année.

Les deux paramètres (durée et nombre de kilomètres) sont déterminés à l'article 4 des Conditions Particulières.

L'obligation du Prestataire de Services de fournir des prestations pour le Véhicule cesse de plein droit dès qu'un des deux paramètres est atteint.

Le Contrat entre en vigueur à la signature et après paiement du montant complet ou de la première mensualité ou du premier paiement annuel.

Le Contrat est toujours réputé de commencer à partir de 0 kilomètre et la date de début est la date de la première immatriculation du Véhicule comme mentionnée aux Conditions Particulières, même si le Contrat est conclu après la mise en service du Véhicule.

### **Article 5: Obligations du Prestataire de Services.**

Le Prestataire de Services fait ses meilleurs efforts pour garantir un état mécanique parfait du Véhicule , via les Concessionnaires BMW et après que le Client a payé les montants requis indiqués dans l'article 4. Cette obligation sera également réalisée en tenant compte des dispositions du présent Contrat.

Lorsque le Contrat ou les Conditions Générales prévoient que le Prestataire de Services fait appel pour certaines prestations aux services de tiers ou que le Prestataire de Services conclut des conventions avec des tiers pour le Client, sa responsabilité est limitée à la conclusion correcte de la convention avec ces tiers, sauf en cas de force majeure.

### **Article 6: Obligations du Client.**

Le Client déclare (faire) utiliser, (faire) conserver et (faire) protéger le Véhicule contre le vol, l'endommagement et la destruction en "bon père de famille" et déclare se conformer par ailleurs à tous les lois et règlements pertinents concernant la possession, l'utilisation et la mise en circulation du Véhicule. Le Client reste en tout cas civilement responsable pour les conséquences de l'utilisation du Véhicule.

Le Client déclare de ne pas utiliser le Véhicule pour des fins spéciales. Des fins spéciales sont par exemple, sans que cette énumération ne soit limitative :

- transport rémunéré de personnes par route ;
- transport de choses par route ;
- transport de substances dangereuses ou explosives ;
- la fourniture de cours de conduite contre rémunération ;
- services express, livraisons porte à porte et services logistiques ;
- visites aux chantiers ;
- les concours de vitesse, courses d'essai et toutes formes de sport mécanique;
- l'opération consistant à remorquer, pousser ou tirer d'autres véhicules, sauf si le Véhicule est pourvu d'un équipement adapté et conforme et dans ce cas, dans les limites fixées par les constructeurs du Véhicule et de l'équipement;
- l'installation ou l'incorporation d'accessoires ou d'équipements qui ne sont pas autorisés par le constructeur ou qui ne sont pas compatibles avec le concept et les caractéristiques du Véhicule;
- des activités ambulantes (à l'égard des consommateurs ou non).

Le Client s'engage à maintenir le Véhicule en parfait état de fonctionnement et d'entretien et d'utiliser le Véhicule conformément aux instructions du constructeur et du fournisseur prescrites dans le carnet d'entretien et, en cas de défaut, à prendre toutes les mesures nécessaires afin de limiter les dommages.

Le Client s'engage à présenter le Véhicule à temps pour les travaux d'entretien, c'est-à-dire aux intervalles prévus dans le carnet d'entretien ou par l'ordinateur de bord du Véhicule, et à faire utiliser à cette fin uniquement les pièces d'échange d'origine.

Le Client fera effectuer toutes les réparations dans les plus brefs délais et au plus tard endéans les 5 jours ouvrables et selon les règles de l'art et fera utiliser à cette fin uniquement les pièces d'échange d'origine.

Tout défaut concernant le compteur kilométrique doit être signalé endéans les 48 heures au Prestataire de Services et le Véhicule doit être conduit dès que possible et au plus tard endéans les 5 jours ouvrables chez un Concessionnaire BMW pour réparer ce défaut. Le Prestataire de Services se réserve le droit de fixer un nombre forfaitaire de kilomètres parcouru pour la période au cours de laquelle le compteur kilométrique est défectueux.

A cette fin il se basera sur la moyenne du dernier nombre de kilomètres connu, augmentée de 10%.

Des contrôles réguliers en marge du carnet d'entretien, comme la protection du carburant en hiver ainsi que le contrôle des boulons de fixation de roue après chaque remplacement ou placement d'une ou plusieurs roues doivent, si nécessaire être réalisés par le Client à ses propres frais.

Le Véhicule est uniquement utilisé conformément aux conditions prévues dans le mode d'emploi du constructeur, plus particulièrement en ce qui concerne le rodage, le chargement, le régime maximum, la vitesse, etc., le Client veillant à ce qu'aucun dommage ne survienne.

Le Client (i) veillera à ce que les pneus du Véhicule aient toujours une pression adaptée, présentent le profil minimum prévu par la loi, tant au niveau des sculptures qu'au niveau de la profondeur, et soient exempts de fissures et d'entailles susceptibles d'entraîner un risque quant à l'utilisation du Véhicule et (ii) contrôlera le niveau d'huile du moteur et des freins et le niveau d'eau du radiateur à intervalles réguliers, suivant les prescriptions du constructeur.

### **Article 7: Paiement des factures.**

La Client peut opter pour:

- un paiement unique à la signature du Contrat ;
- paiement mensuel: ces mensualités doivent être effectués au comptant et par domiciliation bancaire SEPA;
- paiement annuel : ces paiements doivent être effectués au comptant et par domiciliation bancaire SEPA.

Dans tous les cas, le Contrat n'entre en vigueur qu'après réception du premier paiement mensuel (lorsque le Client a choisi des paiements mensuels), du premier paiement annuel (lorsque le Client a choisi des paiements annuels) ou du montant complet (lorsque le Client a choisi un paiement unique).

Les factures seront transmises par voie électronique. Le Client prendra et maintiendra les mesures nécessaires à cet égard. Le Client accepte également que chaque communication électronique dans le cadre de la facturation électronique, et toute méthode opérationnelle telle que indiquée, seront opposables et devront être considérées comme preuve, quel que soit la valeur ou la nature de ce qui est à prouver. Si le Client s'oppose à la facturation électronique, le Prestataire de Services indiquera quels moyens et/ou techniques de communication alternatifs correspondent le mieux au besoin du Client pour expédier ses factures. Pour ces moyens et/ou techniques de communication alternatifs, un supplément de prix pourra être mis à charge du Client professionnel agissant dans le cadre de ses activités professionnelles, même si le Prestataire de Services les a acceptés.

Si les travaux sont exécutés en dehors des horaires de travail normaux de l'atelier BMW à la demande du Client, les suppléments comptés pour les travaux exécutés la nuit ou les dimanches et jours fériés sont portés directement et séparément au compte du Client indépendamment du Contrat.

Les travaux aux véhicules, non couverts par le Contrat, sont portés directement et séparément au compte du Client.

Les mensualités qui échoient lors d'un entretien, d'une réparation ou d'une immobilisation du Véhicule restent dues.

### **Article 8: Défaut de paiement.**

A défaut de paiement à l'échéance, le Contrat est immédiatement suspendu. Dans ce cas, plus aucun travail ne peut être accepté dans le cadre du Contrat.

En cas de non-paiement d'une facture ou d'une note de débit du Prestataire de Services à l'échéance, que cette absence de paiement se rapporte ou non aux paiements mensuels ou annuels, un intérêt de retard de 1% par mois sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Si le Client néglige de payer une facture échue dans les huit jours suivant l'envoi d'une mise en demeure formelle à cette fin, sans préjudice des intérêts de retard et d'une indemnité fixe de traitement de € 30 par courrier recommandé, un montant sera dû de plein droit, calculé comme suit sur la base du montant de la facture impayée:

- 20% sur le premier montant de € 500;
- 10% sur le montant à partir de € 500,

et ce, à titre d'indemnité forfaitaire des perturbations administratives et des frais de recouvrement extra-judiciaires.

Si le Prestataire de Services reste en défaut de payer une somme exigible au Client n'agissant pas dans le cadre de ses activités professionnelles dans les huit jours suivant une mise en demeure formelle à cette fin, un intérêt et une indemnité seront dus de plein droit et calculés conformément aux paragraphes 2 et 3 de cet article.

Après apurement des arriérés, le Contrat entrera de nouveau en vigueur.

La suspension du Contrat n'empêche pas que le Prestataire de Services puisse à tout moment ultérieur procéder à la résiliation du Contrat à charge du Client conformément à l'article 18.

### **Article 9: Obligation de communication.**

Le Client est tenu de communiquer immédiatement et au plus tard dans les 48 heures, au Prestataire de Services tout vice important au Véhicule et tout défaut concernant le compteur kilométrique.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de Services immédiatement et au plus tard dans les 24 heures, de tout accrochage, accident, dommage ou vol impliquant le Véhicule, ainsi que de la perte totale et de la vente du Véhicule.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de Services dans les 24 heures par écrit du fait que le kilométrage maximum tel que prévu à l'article 4 des Conditions Particulières est atteint.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de Services par lettre recommandée de toute modification qui doit être apportée aux déclarations faites dans l'offre BMW Serenity et dans les Conditions Particulières en ce qui concerne les informations relatives au véhicule, dans les 24 heures suivant l'événement justifiant cette modification.

Le Client peut être tenu responsable pour tout dommage dû au non-respect ou au respect tardif de l'obligation de communication prévue dans cet article et le Prestataire de Services n'est pas tenu de rembourser le dommage causé par le respect tardif ou le non-respect de l'obligation de communication ou les frais de réparation éventuels dudit dommage.

### **Article 10: Procédure en cas d'accident.**

Tout accident, accrochage et/ou choc dur dans lequel est impliqué le Véhicule doit être communiqué par écrit dans les 24 heures au Prestataires de Services.



Si le Client fait réparer son Véhicule auprès d'un Concessionnaire BMW, le Contrat reste simplement en vigueur pour les travaux d'entretien et de réparation qui ne portent pas sur l'accrochage ou l'accident.

Toutefois, si le Client fait réparer le Véhicule en dehors du réseau officiel de concessionnaires BMW, il doit :

- déclarer l'accident dans les 24 heures au Prestataire de Services, suite à quoi l'obligation du Prestataire de Services de fournir des prestations est temporairement suspendue.
- après réparation, se présenter à un Concessionnaire BMW, qui réalise une expertise des réparations exécutés (y compris l'essai) ; les frais de cette expertise sont à charge du Client.

Après approbation, l'obligation du Prestataire de Services de fournir des prestations continue de nouveau. La suspension des prestations du Prestataire de Services n'a aucune influence sur la durée du Contrat ni sur l'obligation de payer les mensualités ou les paiements annuels.

Si l'expertise est négative, le Client a la possibilité de faire réaliser une contre-expertise. Si la première expertise est confirmée, le Client peut soit faire optimiser la réparation à ses propres frais, suite à quoi l'expertise précédente est répétée, soit mettre définitivement fin au Contrat. Dans ce dernier cas, le Client sera crédité pour le nombre de kilomètres non parcouru ou il recevra une facture pour les kilomètres parcourus non facturés, le tout conformément à l'article 16 et sous réserve de l'ajustement des montants et/ou le règlement de kilomètres telle que prévue à l'article 15.

Sans donner une priorité absolue au Véhicule du Client, le Concessionnaire BMW mettra tout en œuvre pour limiter au strict minimum l'immobilisation du Véhicule.

En aucun cas le Prestataire de Services ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité du Véhicule pour quelque raison que ce soit.

### **Article 11: Carnet d'entretien.**

Le Client s'engage à présenter le carnet d'entretien au Concessionnaire BMW à chaque demande de prestation concernant le Véhicule.

A chaque prestation d'entretien, le Client veillera à ce que le cachet du Concessionnaire BMW, le nombre de kilomètres parcouru et la date des prestations soient mentionnés ou apposés dans le carnet d'entretien.

En cas de perte de ce carnet, le Client doit immédiatement en informer le Prestataire de Services en mentionnant le nombre de kilomètres parcouru du Véhicule. Un duplicata du document sera établi et remis au Client.

Chaque préjudice dû au non-respect des obligations formelles susmentionnées est à charge du Client.

### **Article 12: Exécution des prestations.**

Lors de la fixation d'un rendez-vous pour un entretien et/ou une réparation du Véhicule, ainsi que lors d'une demande d'utilisation du service Add On Mobility, le Client s'engage à informer le Concessionnaire BMW du fait que le Véhicule est couvert par un contrat d'entretien et/ou de réparation et que les prestations doivent être exécutées conformément au ce Contrat.

Le Concessionnaire BMW prend contact avec le Prestataire de Services afin d'obtenir un numéro d'approbation.

En cas de non-présentation du carnet d'entretien et/ou de non-mention de l'existence d'un Contrat, le Client assumera le coût des prestations.

Les parties conviennent explicitement qu'il appartient exclusivement au Concessionnaire BMW de juger sur la base de l'âge du Véhicule et/ou des kilomètres déjà parcourus s'il y a lieu de procéder à une réparation plutôt qu'à un remplacement.

Le Concessionnaire BMW demandera l'accord du Prestataire de Services pour chaque entretien ou réparation.

Le coût d'un entretien ou d'une réparation exécuté(e) sans l'accord du Prestataire de Services ne peut être répercuté sur le Prestataire de Services ni par le Concessionnaire BMW ni par le Client.

### **Article 13 : Contrôle du Véhicule et du kilométrage.**

Pendant la durée du Contrat, le Prestataire de Services peut à tout moment et sur rendez-vous soumettre le Véhicule à un contrôle, sans que le Client puisse s'y opposer.

Ce contrôle peut porter sur les conditions d'entretien et d'utilisation ou peut avoir pour objet l'exécution d'une analyse avant de débiter certaines réparations.

Le Client s'engage envers le Prestataire de Services ou son représentant à permettre la réalisation de ces contrôles dans les meilleures conditions.

En outre, le Prestataire de Services a le droit de demander à tout moment le kilométrage du Véhicule. Le Client communiquera le kilométrage au Prestataire de Services endéans les 5 jours ouvrables.

### **Article 14: Entretien et réparations exécutés a l'étranger.**

Les travaux exécutés à l'étranger doivent également se faire chez un Concessionnaire BMW et peuvent uniquement être remboursés pour autant que le Prestataire de Services ait donné son approbation par téléphone – confirmée par écrit - au Concessionnaire (à savoir un fax ou un e-mail avec numéro d'approbation) et à condition qu'une facture correctement fait adressée au Prestataire de Services (voir ci-dessous) soit présentée.

Sur place, le Client règle la facture établie au nom de BMW Financial Services Belgium SA. Celle-ci lui est remboursée à condition d'être envoyée dans les 14 jours avec mention du numéro d'approbation et la preuve de paiement de cette facture à:

BMW Financial Services Belgium SA  
Lodderstraat 16  
2880 Bornem  
TVA BE 451.453.242

Le Prestataire de Services payera le montant le moins élevé des montants suivants: (i) le montant qu'il aurait payé en Belgique si les travaux avaient été exécutés en Belgique et, (ii) le montant effectivement payé a l'étranger.

En cas d'immobilisation pour des raisons de force majeure, le Client doit recourir aux services de la BMW Mobility Card.

### **Article 15: Ajustement du Contrat.**

Lorsque le Prestataire de Services constate, à travers de la notification du Client telle que prévue dans l'article 9 ou autrement, (i) que la différence entre l'usage indiqué et l'usage réel est de nature de changer les paramètres utilisés par lui pour la conclusion du Contrat, ou (ii) que des changements dans d'autres éléments concernant l'usage du Véhicule (comme des éventuels dommages) ont eu lieu, il peut ajuster les montants ou la durée prévus dans les Conditions Particulières, entre autres en fonction de l'usage réel. Dans ce cas, le Prestataire de Services enverra au Client deux exemplaires d'un "ajustement de contrat".

Le Client renverra un exemplaire daté et signé au Prestataire de Services, dans les huit jours suivant la réception de la lettre mentionnée ci-dessus. Ce "ajustement de contrat" fera partie intégrante du Contrat qui continuera à s'appliquer en son ensemble, sauf les modalités et/ou montants modifiés.

Si le Client omet de retourner cet exemplaire signé dans les 8 jours, le Prestataire de Services se réserve le droit de résilier le Contrat.

Dans ce cas, le Client sera crédité pour le nombre de kilomètres non parcouru au prix kilométrique initialement payé ou il recevra une facture pour le nombre de kilomètres parcouru non facturé, au prix des mensualités ou de paiements annuels éventuellement recalculé.

Dans les deux cas, le nouveau prix à payer est calculé sur base des nouveaux paramètres pour lesquels il est tenu compte des maxima contractuels; les montants déjà payés par le Client sont déduits de ce montant.

#### **Article 16. Fin anticipée du Contrat.**

Le Contrat prend fin de plein droit:

- en cas de vol du Véhicule ;
- en cas de perte totale du Véhicule ;
- en cas de vente du Véhicule ;
- dans le cas où le kilométrage maximum tel que prévu à l'article 4 des Conditions Particulières est atteint.

Chacun de ces événements doit être signalé dans les 24 heures par écrit au Prestataire de Services en mentionnant le kilométrage du Véhicule.

En cas de vol du Véhicule, le Client doit transmettre une preuve écrite (confirmation) de l'assureur ou au moins l'avis de la radiation de la plaque d'immatriculation du Véhicule.

En cas de perte totale du Véhicule, le Client doit envoyer le rapport d'expertise au Prestataire de Services. Dans ce cas, le carnet d'entretien doit également renvoyé avec la mention suivante sur la couverture : "plus en circulation".

En cas de vente du Véhicule, le Client doit envoyer une copie du certificat du contrôle occasion du Véhicule ainsi que le carpass, au Prestataire de Services.

Si le kilométrage n'est pas connu, le Prestataire de Services aura le droit de fixer un nombre forfaitaire de kilomètres parcouru pour la période s'écoulant jusqu'à la cessation de plein droit. À cette fin, il se basera sur la moyenne du dernier nombre de kilomètres connu, augmenté de 10%.

Si le kilométrage maximum est atteint avant la fin du Contrat, le Client qui a opté pour des paiements échelonnés, paie en une fois les montants restants.

Si le Client a effectué un paiement unique au début du Contrat, celui-ci prend fin sans devoir payer des frais additionnels.

Dans les autres cas, le Client sera crédité au pro rata pour le nombre de kilomètres non parcouru ou il recevra une facture pour les kilomètres parcouru non facturé, au prix kilométrique initialement payé, sous réserve de l'ajustement des montants et/ou le règlement de kilomètres telle que prévue à l'article 15.

Le Contrat peut également être résilié anticipativement dans le cas où:

- le Client ne renvoie pas l' "ajustement de contrat" tel que prévu à l'article 15;
- le Client ne procède pas à la réalisation d'une nouvelle expertise conformément à l'article 10 lorsqu'une première expertise a été jugée négative par le Prestataire de Services après un accident.

### **Article 17: Immobilisation.**

En cas d'immobilisation ou de non-utilisation du Véhicule pour quelque raison que ce soit, même en dehors de la volonté du Client et quelle que soit la durée, le Contrat ne sera pas suspendu, et le Client ne peut prétendre à une réduction du prix convenu ou à une quelconque indemnité.

Toutefois, en cas d'immobilisation ou de non-utilisation du Véhicule pour quelque raison que ce soit, même en dehors de la volonté du Client, pour une période plus de trois mois, les mesures de protection nécessaires prévues par le constructeur doivent être réalisées par un Concessionnaire BMW aux frais du Client.

### **Article 18: Résolution Immédiate.**

Le Prestataire de Services a le droit, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité de quelque nature que ce soit, de résoudre le Contrat avec effet immédiat par lettre recommandée à charge du Client, sans mise en demeure préalable et sans intervention judiciaire préalable, dans les cas énumérés ci-après:

- (i) si le Client accuse dans le cadre du Contrat ou dans le cadre de quelconque contrat conclu avec le Prestataire de Services un retard de paiement de deux mois et ne l'a pas payé dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure par recommandé;
- (ii) si le client est en défaut de payer tout autre montant au Prestataire de Services et n'a pas payé ces arriérés dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure par recommandé;
- (iii) en cas de dissolution, liquidation, scission, absorption ou fusion du Client, ainsi que dans le cas où le Client cède en tout ou en partie son fonds de commerce, ses activités ou son entreprise;
- (iv) au cas où le Client est en cessation de paiements, est déclaré en faillite, adresse une demande de report de paiement ou un accord à l'amiable avec ses créanciers, ou encore au cas où un effet de commerce est protesté, où le Client émet un chèque sans provision, ou encore lorsqu'une saisie est pratiquée à sa charge;
- (v) en cas de saisie ou de confiscation du Véhicule;
- (vi) si le Client ne respecte pas ses engagements en vertu du Contrat ou d'un autre contrat conclu entre le Client et le Prestataire de Services ;
- (vii) si les déclarations du Client à quelque moment que ce soit sont manifestement inexactes ou trompeuses ou si le Client, d'une quelconque autre façon, manque à ses obligations de communication;
- (viii) si le Client fait usage ou autorise qu'il soit fait usage du Véhicule à des fins illégales ou si le Client a délibérément endommagé ou fait endommager le Véhicule;
- (ix) si la confiance dans le Client est à ce point ébranlée que le Contrat ne peut être poursuivi.

Sans préjudice des dispositions légales en la matière et d'autres dispositions contractuelles, le Client n'agissant pas dans le cadre de ses activités professionnelles peut déclarer un contrat résolu de plein droit à charge du Prestataire de Services dans les cas suivants:

- (i) si le Prestataire de Services est en défaut de payer tout montant dû au Client et n'a pas payé ces arriérés dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure par recommandé;
- (ii) au cas où le Prestataire de Services est en cessation de paiements ou est déclarée en faillite;
- (iii) en cas d'inexécution ou de manquements graves du Prestataire de Services, auxquels il n'a pas été remédié dans un délai de 8 jours à compter de la date d'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée;
- (iv) si la confiance dans le Prestataire de Services est ébranlée au point qu'il est raisonnablement impossible de poursuivre le Contrat.

### **Article 19 : Cession.**

Le Client n'a pas le droit de céder, en tout ou en partie, un Contrat sans le consentement écrit préalable du Prestataire de Services.

Si le Prestataire de Services autorise le Client par écrit à céder le Contrat à un nouveau Client, la date du début du Contrat sera la même date que celle mentionnée à l'article 4 des Conditions Particulières, et l'état du kilométrage au début sera égal au kilométrage réel du véhicule tel que mentionné à l'article 4 des Conditions Particulières.

Le Prestataire de Services est autorisée à céder, en tout ou en partie, ses droits envers le Client à un tiers, en ce compris un autre membre du consortium dont le Prestataire de Services fait partie.

### **Article 20 : Vie privée et traitements des données à caractère personnel**

Le respect de votre droit à la protection de vos données personnelles est une priorité pour nous. Dès lors que nous traiterons vos (le "Client") données personnelles (les "Données Personnelles"), et celles d'éventuels conducteurs (conjointement les "Parties Concernées"), le présent document vise à vous transmettre les informations nécessaires pour vous donner une vision claire des différents aspects de ce traitement.

En donnant les Données Personnelles de Parties Concernées autres que vous-même, vous confirmez les avoir informés des présentes dispositions et avoir obtenu leur consentement libre, spécifique, éclairé et univoque pour partager ces Données Personnelles avec nous.

#### A) Identité et coordonnées

La personne morale responsable du traitement des Données Personnelles est la société anonyme BMW Financial Services Belgium, dont le siège social est sis B-2880 Bornem, Lodderstraat 16, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0451.453.242 ("BMW Financial Services", "nous" ou "notre").

Vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessus, par téléphone au 03/890.51.11 ou par email à l'adresse [bmw.financialservices@bmw.be](mailto:bmw.financialservices@bmw.be). Veuillez adresser vos communications à l'attention du gestionnaire de notre CIC. Vous pouvez joindre notre délégué à la protection des données à la même adresse et via le même numéro de téléphone ou par email à l'adresse [privacy.fs@bmw.be](mailto:privacy.fs@bmw.be).

#### B) Comment et pourquoi nous traitons les Données Personnelles

Les Données Personnelles sont traitées conformément à la législation applicable en matière de traitement des données personnelles.

L'ampleur du traitement dépend de la phase correspondante de votre dossier, tel que décrit ci-après.

Le dossier débute avec votre demande d'offre (phase 1). Afin de vous livrer celle-ci, le traitement des Données Personnelles est indispensable.

Si le contrat (le "Contrat") est conclu (phase 2), les Données Personnelles seront traitées pour l'administration et la gestion de votre dossier. Ainsi, par exemple, les données financières seront traitées pour percevoir le remboursement mensuel, vous pourrez être contacté par rapport au suivi de votre dossier, des rappels de paiement pourront être envoyés, etc..

Afin d'améliorer la qualité de nos services, ce que nous considérons être un intérêt légitime de BMW Financial Services, vous pourrez être contacté dans le cadre d'enquêtes de satisfaction. Vous êtes libre d'y participer ou non. Vos Données Personnelles peuvent également être traitées à des fins commerciales, en particulier à des fins de prospection de nos produits et services, y compris le profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

Si vous désirez vous opposer aux enquêtes de satisfaction ou à l'utilisation des Données Personnelles à des fins commerciales, vous pouvez nous contacter au moyen d'un des canaux mentionnés au titre A), ou au moyen des possibilités de désinscription prévues dans ces communications. Suite à cette opposition, vos Données Personnelles ne seront plus traitées à ces fins.

En cas de défaut de paiement, nous considérons que BMW Financial Services a un intérêt légitime de faire appel à des tiers (voir à ce sujet le titre D ci-dessous) pour suivre le dossier. Si vous désirez vous y opposer, vous pouvez également nous contacter au moyen d'un des canaux mentionnés au titre A). En cas d'opposition, nous mettrons soigneusement en balance les intérêts de toutes les parties et analyserons si le traitement en question est lié à l'institution, à l'exercice ou à la justification d'une action en justice.

#### C) Durées de conservation

Afin de pouvoir offrir un service client de qualité et éviter que vous ne deviez chaque fois soumettre vos données lors d'un suivi ultérieur, les données que vous soumettez dans le cadre d'une offre seront conservées pendant un an après leur rédaction.

Les Données Personnelles qui seront traitées dans le cadre du Contrat seront conservées jusqu'à 10 ans après la clôture complète du dossier.

#### D) Destinataires de vos Données Personnelles

Seules les personnes qui doivent être impliquées dans chaque phase auront accès à vos Données Personnelles.

Si vous sollicitez une offre par le biais d'une personne intermédiaire/un concessionnaire, il y aura un échange de Données Personnelles entre BMW Financial Services et ce concessionnaire. Le concessionnaire que vous choisirez pour l'exécution de prestations dans le cadre du Contrat recevra également des Données Personnelles qui sont indispensables à cette exécution.

BMW Financial Services peut faire appel à des prestataires de services. Une convention relative au traitement des données personnelles est conclue avec ces prestataires de services, laquelle offre des garanties suffisantes pour ce qui concerne les mesures techniques et organisationnelles mises en place,

conformément à la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En aucun cas, ces prestataires de services ne pourront utiliser ces Données Personnelles dans d'autres buts que ceux spécifiés dans la convention relative au traitement des données personnelles conclue. Seules les données qui sont strictement nécessaires à la réalisation de la convention conclue avec les prestataires de services seront transmises à ces derniers.

#### E) Exercice de vos droits

Conformément à la législation applicable en matière de traitement des Données Personnelles, les Personnes Concernées peuvent gratuitement nous demander l'accès à, la rectification, l'effacement ou la limitation des Données Personnelles ou de leur traitement.

Afin d'assurer l'exactitude des Données Personnelles, vous vous engagez à nous faire part de tout changement d'adresse, changement d'email ou changement de numéro de gsm ou de téléphone, faute de quoi toutes les significations peuvent se faire valablement aux coordonnées mentionnées dans le Contrat.

Les Personnes Concernées ont également le droit à la portabilité des données..

Pour soumettre ces demandes, vous pouvez nous contacter comme indiqué au titre A). Afin de garantir une protection optimale de vos Données Personnelles, il sera demandé à la Partie Concernée de fournir une copie de sa carte d'identité valide, ou d'une preuve d'identité pouvant s'y substituer. Également à cette fin, nous vous demanderons de joindre à votre demande de rectification ou de retrait un document justificatif à l'appui de votre demande.

Vous avez le droit de déposer plainte auprès de l'autorité de contrôle.

#### **Article 21 : Droit applicable – Tribunal compétent.**

Tous les Contrats sont régis par le droit belge.

En cas de contestation, les parties essayeront ensemble et de bonne foi de trouver une solution à leur litige.

Si la contestation perdure, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents pour trancher tous litiges auxquels un Contrat, son exécution ou sa terminaison serait susceptible de donner lieu.

#### **Article 22: Clauses générales.**

La négligence du Prestataire de Services à exercer un quelconque de ses droits, ou le caractère tardif de son exercice, ne peut être vu comme une renonciation à ce droit. L'exercice d'un droit, qu'il soit partiel ou non, par le Prestataire de Services n'exclura pas l'exercice ultérieur des (mêmes ou autres) droits par le Prestataire de Services.

Il ne peut être dérogé à ces Conditions Générales que par accord écrit. Le Prestataire de Services se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications à ce qui est ici prévu ainsi qu'à ses procédures opérationnelles, pour autant que le Contrat n'en soit pas substantiellement modifié. Ces Conditions Générales modifiées feront partie intégrante du Contrat, à condition que le Client en soit informé un mois avant leur entrée en vigueur et qu'il se voit offrir la possibilité de s'opposer aux modifications proposées.

A cet égard, le Client reconnaît que la dématérialisation des documents papiers via l'utilisation des moyens et techniques de communications électroniques n'est pas constitutive de modifications substantielles du Contrat; le Client accepte notamment que la méthode indiquée lui sera opposable et devra être considérée comme probante, quelque soit la valeur ou la nature de ce qui est à prouver. A cet égard, le Client prendra

et maintiendra les mesures nécessaires (afin, par exemple, que les documents électroniques soient correctement sauvegardés). Dans le cas où le Client s'opposerait à la méthode électronique, le Prestataire de Services indiquera quels moyens et/ou techniques de communication alternatifs correspondent le mieux au besoin du Client.

Fait le en deux originaux, chaque partie reconnaissant en avoir reçu un.

BMW Financial Services Belgium SA,

Le Client<sup>(1)</sup>

Samira Aoufi  
Manager New Business

Peter Van Hoylandt  
CSO

Signature Client

---

<sup>1</sup> Signature précédée par la mention : "lu et approuvé" . Si le client est une société, il y a lieu de joindre au présent document la preuve que le soussigné est habilité à représenter la société.