

Conditions générales d'utilisation du module client internet de SA AIBV version 2.1 dd
03.02.2022

Table des matières

| | |
|--|---|
| SECTION 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES | 3 |
| Article 1 – Définitions..... | 3 |
| Article 2 – Champ d'application | 3 |
| Article 3 – Objet du contrat | 3 |
| Article 4 – Facilités dont dispose le client | 4 |
| Article 5 – Le coût d'un compte client | 4 |
| SECTION 2. DISPONIBILITÉ, UTILISATION ET SÉCURITÉ DE LA PLATEFORME | 4 |
| Article 6 – Disponibilité | 4 |
| Article 7 – Accessibilité et utilisation | 4 |
| 7.1 Clients professionnels – Clients professionnels PLUS | 4 |
| 7.2 Adresse e-mail de clients | 5 |
| 7.3 Moyens d'identification et utilisation de ceux-ci | 5 |
| 7.4 Preuve | 5 |
| 7.5 Utilisation du module client internet..... | 5 |
| 7.6 Modification de la procédure d'accès | 5 |
| SECTION 3. MODALITÉS DE PRISE DE RENDEZ-VOUS ET RESPECT DES CONSIGNES DIVERSES CONCERNANT LE CONTRÔLE TECHNIQUE | 5 |
| Article 8. Gratuité de la prise de rendez-vous. | 5 |
| Article 9. Nombre de réservations possibles..... | 6 |
| Article 10. Présentation du véhicule au moment du rendez-vous..... | 6 |
| Article 11. Présentation anticipative/tardive d'un véhicule..... | 6 |
| Article 12. Surveillance vidéo..... | 6 |
| SECTION 4. DURÉE DU CONTRAT | 6 |
| Article 13. Durée, suspension et fin du contrat | 6 |
| 13.1 Durée du contrat | 6 |
| 13.2 Fin du contrat | 7 |
| 13.3 La suspension du contrat | 7 |
| Article 14 – Helpdesk..... | 7 |
| SECTION 5. DROITS/OBLIGATIONS DES PARTIES ET RESPONSABILITÉ | 7 |
| Article 15 –Engagements et responsabilité du client..... | 7 |
| 15.1 Utilisation de l'appareillage/connexion à un opérateur choisi par le client..... | 7 |
| 15.2 Sécurité et précautions | 7 |
| 15.3. Participation à l'amélioration du service. | 8 |
| 15.4 Abus du service module internet AIBV. | 8 |
| 15.5 Responsabilité. | 8 |
| Article 16 – Engagements et responsabilité de AIBV | 8 |

| | |
|---|----|
| 16.1 Indisponibilité du service module internet AIBV..... | 8 |
| 16.2 Sécurité et mesures de précaution..... | 8 |
| 16.3 Exécution des transactions. | 9 |
| 16.4 Responsabilité de l'AIBV..... | 9 |
| 16.5 Dommages-intérêts..... | 9 |
| SECTION 6. DISPOSITIONS DIVERSES..... | 9 |
| Article 17 – Traitement des données liées à la vie privée..... | 9 |
| Article 18 – Droits de propriété intellectuelle / Portée du droit d'utilisation | 9 |
| Article 19 – Hyperliens | 10 |
| Article 20 – Information via le module internet AIBV..... | 10 |
| Article 21 – Frais..... | 10 |
| Article 22 – Modalités d'annulation..... | 10 |
| Article 23 – Remboursement en cas de prépaiement..... | 10 |
| Article 24 – Modifications des Conditions Générales..... | 10 |
| Article 25 – Validité. | 11 |
| Article 26 – Droit applicable / Tribunaux compétents..... | 11 |

SECTION 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions générales les termes ci-dessous doivent s'entendre comme suit :

1. AIBV : SA AIBV ayant son siège social à Anderlecht, Bd Sylvain Dupuis 235, TVA 402.671.348.
2. Station : station d'inspection automobile de AIBV.
3. Heures de bureau : du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00
4. Heures d'ouverture des stations : les heures d'ouverture sont indiquées sur le site www.AIBV.be
5. Contactcenter : le centre de contact de AIBV que le client peut contacter téléphoniquement. Le client peut contacter ce centre lors des heures de bureau, s'il souhaite créer ou modifier son compte ou prendre un rendez-vous (s'il ne souhaite pas le faire par internet) ou pour avoir plus d'informations à propos du module internet client ou de la réglementation.
6. Client : toute personne, à l'exception des membres du personnel et personnes mandatées de AIBV, qui utilisent le module client internet. Le client peut être une personne physique, morale ou une association de fait.
7. Client professionnel : un client professionnel est un client qui dispose d'un numéro de TVA et qui présente son véhicule en tant que véhicule lié à ce numéro d'entreprise.
8. Client professionnel du milieu automobile : un client professionnel du milieu automobile est un client qui dispose d'un numéro de TVA et qui exerce une activité (identifiée par son code NACE) en lien direct avec le passage au contrôle technique (garagiste, concessionnaire, carrossier, etc).
9. Client particulier : un client particulier est un client qui ne dispose pas d'un numéro de TVA.
10. Le contrôle d'un véhicule : le présent règlement ne supprime en rien les droits et obligations des parties au regard de la loi et tout particulièrement des AR du 15 mars 1968 et du 23 décembre 1994 qui régissent l'activité de contrôle technique des véhicules en circulation.
11. Contrôle d'occasion : l'exécution d'un contrôle de véhicules M1 et N1, tout particulièrement quand le véhicule est immatriculé au nom d'un nouveau titulaire comme décrit dans l'article 23 section 3° de l'arrêté royal du 15 mars 1968.
12. Contrôle après accident : le contrôle d'un véhicule endommagé à la suite d'un accident comme décrit dans l'article 23 section 2° de l'arrêté royal du 15 mars 1968.
13. Véhicule M1 : véhicule conçu et construit pour le transport de passager et ayant au moins quatre roues.
14. Véhicule N1 : véhicule utilisé pour le transport de marchandises et ayant une masse maximale autorisée de 3,5 t.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout utilisateur des différents services proposés via la plateforme internet de AIBV (<https://www.aibv.be>), en ce compris pour la prise de rendez-vous soit, pour un contrôle technique d'un véhicule automobile soit, pour un examen théorique ou pratique pour le permis de conduire.

Les présentes conditions générales font parties intégrante du contrat établi avec le client concernant l'utilisation de son compte. Si dans le contrat avec le client, des conditions particulières dérogeant aux présentes conditions générales sont reprises, ces conditions particulières priment sur les présentes conditions générales.

Tout utilisateur de la plateforme et tout visiteur des stations de AIBV s'engage formellement à respecter, en plus des présentes conditions, l'ensemble des bases légales et réglementaires régissant l'inspection automobile réalisée par l'organisme agréé qu'est AIBV, à savoir :

- L'arrêté royal du 15 mars 1968 portant règlement général sur les conditions techniques auxquelles doivent répondre les véhicules automobiles et leurs remorques, leurs éléments ainsi que les accessoires de sécurité ;
- L'arrêté royal du 23 décembre 1994 portant détermination des conditions d'agrément et des règles du contrôle administratif des organismes chargés du contrôle des véhicules en circulation ;
- Les différentes instructions/injonctions émises par les autorités de tutelle d'AIBV.

Article 3 – Objet du contrat

Via sa plateforme internet et/ou via le contact center, AIBV offre la possibilité aux clients d'ouvrir un compte visant soit, à la prise d'un rendez-vous pour le contrôle technique (client ou professionnel), soit à la prise de rendez-vous pour le permis de conduire.

Du fait qu'AIBV puisse disposer des données du client, AIBV peut optimiser son service envers le client. Les clients qui ont un compte chez AIBV peuvent en outre bénéficier d'avantages comme décrit dans l'article 4 des présentes conditions générales.

Article 4 – Facilités dont dispose le client

Un compte standard offre les possibilités suivantes au client :

- consultation et gestion de ses données de contact ;
- possibilité de prendre, consulter et gérer un nombre limité de rendez-vous comme décrit dans la section 3 des présentes conditions générales ;
- modification de son mot de passe.

Seul AIBV peut attribuer à un client plus de facilités que celles reprises dans la description du compte standard. AIBV décide librement à quelles conditions doivent satisfaire les clients pouvant bénéficier d'un élargissement des facilités du compte standard. AIBV peut aussi diviser les comptes client en diverses catégories et décider librement les conditions auxquelles les clients doivent satisfaire pour pouvoir accéder à une des catégories de clients établis par AIBV. AIBV peut donc librement différencier des clients même si ces clients appartiennent à une même catégorie.

Article 5 – Le coût d'un compte client

Pour un compte standard les coûts d'abonnement sont nuls.

Pour un autre compte que le compte standard AIBV peut demander un coût d'abonnement.

SECTION 2. DISPONIBILITÉ, UTILISATION ET SÉCURITÉ DE LA PLATEFORME

Article 6 – Disponibilité

Le module client internet de AIBV est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou pendant l'entretien du système. AIBV mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour maintenir cette accessibilité pendant les heures de bureau.

En cas de travaux d'entretien important qui sont connus à l'avance et qui occasionneraient une interruption du service pour une longue durée, AIBV mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour informer le client du début et de la fin des travaux et de l'ampleur de l'impact sur le service. AIBV ne peut être tenu pour responsable au cas où néanmoins une interruption du service devait se produire.

En cas d'indisponibilité prolongée du module internet, tout client reste par ailleurs libre se tourner vers le Contact Center ouvert durant les heures d'ouverture du bureau, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.

Article 7 – Accessibilité et utilisation

7.1 Clients professionnels – Clients professionnels PLUS

a/ Les clients professionnels qui souhaitent conclure un contrat avec AIBV, doivent désigner un mandataire qui exercera en leur nom et pour leur compte tous les droits et obligations du client. Les mandataires sont capables de créer un compte client et portent l'entière responsabilité de l'utilisation, la création/modification/suppression de ces comptes.

Toute modification de mandataire doit être communiquée par écrit à AIBV (adresse mail). Jusqu'à cette notification, le client professionnel reste responsable de toutes les opérations effectuées par l'ancien mandataire conformément aux conditions du présent contrat.

Toute modification concernant les compétences du mandataire doit aussi être communiquée par écrit à AIBV (adresse mail). Jusqu'à cette notification et pour autant que AIBV ou tout autres tiers puisse légitimement croire à l'étendue des pouvoirs du mandataire, le client professionnel reste responsable de toutes les opérations effectuées par le mandataire conformément à ses anciennes compétences (quelles que soient les nouvelles).

b/ AIBV peut attribuer un compte client professionnel PLUS aux clients professionnels du milieu automobile leur permettant d'obtenir un nombre de rendez-vous fixes déterminés à l'avance. Ce service est limité en fonction des possibilités/capacités et peut être annulé à tout moment en cas de non-respect des présentes conditions générales, en cas de factures impayées, en cas d'imposition réglementaire ou en cas de circonstances exceptionnelles.

Ce service fait l'objet d'une convention particulière entre AIBV et le client professionnel du milieu automobile.

Ce service peut être octroyé moyennant le respect des conditions non limitatives suivantes :

- être client-crédit au sein d'AIBV
- respecter le Règlement d'ordre intérieur de la station
- être établi dans la zone d'action d'AIBV telle que définie à l'AR du 23/12/1994.
- disposer d'un charroi de véhicule à présenter au contrôle technique suffisant
- avoir une activité en lien direct avec le passage au contrôle technique

7.2 Adresse e-mail de clients

Chaque client doit fournir à AIBV une adresse e-mail qui lui appartient et à laquelle il est joignable. Si le client désire que toutes les communications se fassent via une autre adresse e-mail, il doit en faire la demande par écrit ou via le module client de AIBV. Jusqu'à ce moment, il recevra toute information de la part de AIBV sur son adresse e-mail précédente.

7.3 Moyens d'identification et utilisation de ceux-ci

Chaque client, aussi bien un client professionnel qu'un client particulier, a accès, en utilisant les moyens d'identification que AIBV met à sa disposition, au module client internet de AIBV. Ces moyens d'identification peuvent se composer d'un mot de passe et/ou d'autre(s) moyen(s) d'identification. Les moyens d'identification doivent être utilisés selon les spécifications communiquées par AIBV au client. AIBV enverra les moyens d'identification au client. Le mandataire, désigné par un client professionnel, peut créer un compte utilisateur pour le client et lui attribuer un login et un mot de passe. Il est responsable de la création et de l'utilisation de ce compte.

Les moyens d'identification sont non seulement utilisés pour avoir accès au système, mais également pour signer les opérations introduites par le client.

Toutes les opérations exécutées via le module client internet sont confirmées par mail à l'adresse spécifiée par le client.

Les moyens actuels d'identification consistent en un login d'identification et un mot de passe qui sont fournis au client par e-mail à l'adresse spécifiée par ce dernier. Un client professionnel recevra, par mesure de sécurité, sa demande avec les moyens d'identification pour le mandataire par e-mail. Le compte ne pourra être activé par AIBV qu'après avoir effectué les contrôles nécessaires. Le client professionnel devra modifier son mot de passe dès la première utilisation.

AIBV peut à tout moment modifier les moyens d'identification en envoyant un mail à l'adresse e-mail donnée par le client.

7.4 Preuve

Toutes les opérations effectuées après avoir introduit son identification sont attribuées au client, et peuvent être exécutées comme tels par AIBV.

Toutes les opérations exécutées par le client sont enregistrées par AIBV dans un journal électronique.

Le client qui souhaite contester une transaction, doit le faire dans les trois jours suivant la transaction, par écrit. Sauf en cas de force majeure, une transaction ne peut plus être contestée après cette période de trois jours.

En cas de contestation d'une transaction, AIBV apportera la preuve que les opérations ont été correctement enregistrées via une ou plusieurs des techniques d'enregistrement et que la transaction n'a pas été affectée par un incident technique ou tout autre défaillance de la part de AIBV. Une fois la preuve apportée, les conséquences de la transaction contestée seront définitivement attribuées au client.

7.5 Utilisation du module client internet

Le client doit à tout moment suivre les directives qui lui sont fournies dans le cadre de l'utilisation du module internet.

Les transactions via le module internet ne peuvent être effectuées qu'après que le client se soit correctement identifié.

Après avoir accédé au module internet, le client ne peut accéder qu'aux facilités que AIBV a mis à sa disposition.

Les clients sont tenus de suivre toutes les dispositions légales auxquelles ils doivent se soumettre. Les clients professionnels sont tenus de suivre toutes les procédures internes auxquelles ils doivent se soumettre.

7.6 Modification de la procédure d'accès

AIBV se réserve le droit de modifier la procédure d'accès, les moyens d'identifications, les moyens d'accès à ces données d'identification et les procédures de sécurité à tout moment sans devoir se justifier. Par exemple, lorsque l'évolution technique, l'évolution des systèmes de sécurité ou l'évolution de la législation et de la réglementation applicables l'exigent.

SECTION 3. MODALITÉS DE PRISE DE RENDEZ-VOUS ET RESPECT DES CONSIGNES DIVERSES CONCERNANT LE CONTRÔLE TECHNIQUE

Article 8. Gratuité de la prise de rendez-vous.

À toutes fins utiles, il est rappelé que la prise de rendez-vous en elle-même est et reste parfaitement gratuite. En acceptant les présentes conditions générales, tout client qui prend un rendez-vous via la plate-forme ou via le contact center s'engage à ne pas le mettre en vente. La mise en vente de rendez-vous est contraire au principe de libre accès et de disponibilité d'un service public et partant, est strictement interdite.

Article 9. Nombre de réservations possibles

Le nombre de réservations possibles dépend du niveau d'utilisateur :

| Niveau utilisateur | Nombre de rdv max/jour | Nombre de rdv max/an |
|--------------------|------------------------|----------------------|
| Particulier | 2 | 6 |
| Professionnel | 5 | Illimité |
| Professionnel PLUS | Fixé par convention | Fixé par convention |

AIBV peut modifier les limites ci-dessus sans avis préalable pour les comptes particuliers et professionnels.

Article 10. Présentation du véhicule au moment du rendez-vous

Le véhicule présenté (numéro de châssis) et le type de contrôle (périodique, vente, revisite) à effectuer doivent tous les deux correspondre aux mentions expresses faites par l'utilisateur lors de la prise de rendez-vous via la plateforme ou via le contact center. Qui plus est, le véhicule à présenter doit être muni des plaques utilisées pour le contrôle dès l'entrée sur le site et celles-ci doivent rester sur le véhicule tout au long du contrôle.

Le parking de la station de contrôle ne peut être utilisé qu'en vue et durant la durée du contrôle, à défaut le véhicule dont question pourra le cas échéant être déplacé aux frais de son propriétaire.

Avant le contrôle, la personne qui présente le véhicule conforme aux données reprises lors de la prise de rendez-vous est tenue de :

- préparer à l'avance les documents nécessaires au contrôle, la présentation desdits papiers à l'inspecteur déterminant par la même occasion le moment précis du début du contrôle ;
- faire preuve de courtoisie dans la file d'attente ;
- garder tout enfant présent sous surveillance et sous sa vigilance ;
- faire sortir tout occupant du véhicule, seul une personne est à bord du véhicule en vue du contrôle ;

Lors du contrôle en tant que tel, la personne qui présente le véhicule est tenue de :

- faire preuve de courtoisie à l'égard du personnel de contrôle ;
- garder tout enfant présent sous surveillance et sous sa vigilance
- respecter scrupuleusement les consignes des inspecteurs ;
- suivre les consignes de sécurité ;
- s'abstenir de tout comportement quelconque ayant pour fin d'influencer le résultat du contrôle à opérer (pourboire, menace, pression, etc), à défaut AIBV se réserve le droit de porter plainte pour toute infraction commise (injures, menaces, violences, coups et blessures, etc) ou d'exclure la personne concernée de ses stations et de sa plateforme de réservation ;
- s'abstenir de fumer dans tout bâtiment des stations de AIBV ;
- s'abstenir de filmer ou de prendre quelconque photographie avant/durant/après le contrôle, sur le site même ;

Tout utilisateur de la plateforme et toute personne qui présente son véhicule auprès d'une station de AIBV s'engage à respecter scrupuleusement les présentes conditions générales et le règlement d'ordre intérieur affiché dans toutes les stations. Le cas échéant, AIBV se réserve le droit de porter plainte, d'entamer des poursuites judiciaires ou d'exclure l'accès à la station et à la plateforme aux clients.

En cas de dégâts occasionnés par un tiers au véhicule présenté ou en cas de vol sur le site de la station de contrôlée concernée, AIBV décline toute responsabilité.

Article 11. Présentation anticipative/tardive d'un véhicule

Tout arrivée sera considérée comme anticipative ou tardive si elle se fait dans un laps de temps supérieur à 30 minutes par rapport à l'heure de prise de rendez-vous. AIBV ne peut pas garantir que le véhicule sera contrôlé le même jour.

Article 12. Surveillance vidéo

Toute station de AIBV est équipée d'un système de vidéo-surveillance installé et utilisé en parfaite conformité avec la loi sur la protection de la vie privée.

SECTION 4. DURÉE DU CONTRAT

Article 13. Durée, suspension et fin du contrat

13.1 Durée du contrat

Le contrat pour l'utilisation du module clientèle internet de AIBV est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des deux parties peut y mettre fin par écrit moyennant un délai de préavis de 1 mois.

13.2 Fin du contrat

AIBV a le droit de mettre immédiatement fin au contrat sans préavis ou, si elle le choisit, mettre fin à l'exécution entière ou partielle du contrat lorsqu'un client lors de l'utilisation du module internet ou dans ses relations avec AIBV, ne respecte pas les dispositions légales, les conditions générales actuelles ou les conditions spéciales du contrat ou lorsque AIBV constate que le client abuse des possibilités que le module internet lui offre.

AIBV peut dans tous les cas mettre immédiatement fin au contrat sans préavis ou, si elle le choisit, mettre fin à l'exécution entière ou partielle du contrat dans les cas suivants :

- si le client ne remplit pas ses obligations légales ou contractuelles concernant l'utilisation du module internet ;
- si le compte dont dispose le client ne lui convient pas/plus ;
- lorsque AIBV constate que c'est utile ou nécessaire pour la sécurité ou le maintien du bon fonctionnement du système ;
- en cas de présomption de fraude ou d'usage abusif par le client ou par un tiers avec l'utilisation du compte du client ;
- si, durant une période de 2 ans, le client n'a pas utilisé son compte ;
- si le client ne remplit pas ses obligations financières envers AIBV ;
- si le client est déclaré en faillite ou nécessaire, ou se trouve dans une situation d'insolvabilité ou si il y a des mesures qui sont prises à son encontre dans le cadre de la loi sur la continuité des entreprises.

13.3 La suspension du contrat

AIBV se réserve le droit de stopper le service pour permettre l'entretien, des modifications ou des améliorations au système.

Article 14 – Helpdesk

En vue d'assister le client lors d'éventuels problèmes techniques, AIBV prévoit un service Helpdesk dont les heures de disponibilité et les indications relatives à la façon de le contacter sont reprises sur le site de AIBV. Compte tenu des limitations techniques qui sont liées à un tel service d'aide en ligne, AIBV ne peut être tenu pour responsable de la non-résolution partielle ou totale de tout problème technique qui lui a été soumis via ce helpdesk.

SECTION 5. DROITS/OBLIGATIONS DES PARTIES ET RESPONSABILITÉ

Article 15 –Engagements et responsabilité du client

15.1 Utilisation de l'appareillage/connexion à un opérateur choisi par le client

Le client est le seul responsable de l'appareillage informatique, de l'ordinateur, du logiciel, du navigateur, des systèmes informatiques et de leurs extensions, quelle que soit leur nature, ainsi que du logiciel qu'il utilise pour avoir accès au module internet ou pour effectuer des opérations au sein de ce module. L'adaptation, l'installation, la maintenance, le fonctionnement et la mise à jour de ces matériaux et logiciels, et de leurs extensions sont sous la responsabilité exclusive du client. Le client doit entre autres prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir toute contamination de son ordinateur par des virus et, le cas échéant, les détecter et les détruire. Sans préjudice des autres dispositions du présent règlement, les conséquences découlant de l'utilisation et/ou du mauvais fonctionnement de l'appareillage décrit ci-dessus, du matériel et des logiciels sont entièrement à la charge du client.

Le client peut choisir librement l'opérateur auquel il fait appel pour la livraison des services informatiques et de télécommunication. AIBV ne peut dès lors en aucun cas être tenu pour responsable d'un quelconque dommage causé par les services de cet opérateur ou d'un dommage causé pas d'éventuels problèmes de connexion du client aux services du tiers.

Le client est redevable d'une indemnité de dédommagement à AIBV si AIBV est victime de dégâts suite à un défaut du logiciel ou du matériel que le client utilise pour avoir accès au module internet et/ou pour effectuer des actions dans le module internet de AIBV. Il est aussi redevable d'une indemnité de dédommagement si AIBV est victime de dégâts suite à une mauvaise utilisation par le client du logiciel et/ou hardware.

15.2 Sécurité et précautions

Le client s'engage à utiliser le module internet de AIBV conformément aux dispositions du présent règlement et aux autres informations mises à sa disposition par AIBV.

Le client reconnaît la nécessité de garder strictement secret les moyens d'identification personnelle qui lui ont été remis.

Il s'engage dès lors à prendre les dispositions suivantes :

Il s'engage à prendre les mesures suivantes :

- ne pas noter ses moyens d'identification personnels sous quelque forme que ce soit ;
- ne pas donner à un tiers (y compris les membres de sa famille) la possibilité de prendre connaissance de ses moyens d'identification personnels ou de les utiliser ;
- ne pas laisser ses moyens d'identification en un endroit accessible au public. Un lieu accessible au public est un endroit auquel un grand nombre de personnes ont accès, même s'il ne s'agit pas d'un lieu public au sens légal du terme.

Si un tiers devait entrer en possession des moyens d'identification, AIBV n'aurait pas la possibilité de détecter si les opérations effectuées par le tiers sont effectuées à l'aide des moyens d'identification du client d'une façon abusive.

Le client est tenu d'avertir immédiatement AIBV ou une entité tierce désignée à cette fin par AIBV dans les cas suivants:

- la perte ou le vol de ses moyens d'identification;
- l'abus ou la présomption d'abus ou la présomption qu'un tiers dispose des moyens d'identification;
- la mention dans les mails de confirmation de toute transaction pour laquelle le client n'a pas donné d'autorisation;
- toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés mensuels ou les mails de confirmation;
- tout problème rencontré lors de l'utilisation du module internet AIBV.

Le cas échéant, et dans la mesure du possible, le client modifiera immédiatement ses moyens d'identification par précaution.

Le client s'engage à porter plainte auprès des services de police quand la situation l'impose

Sauf dans le cas où le client a informé AIBV ou le tiers désigné par elle, conformément aux informations ci-dessus, AIBV considérera que c'est le client qui a utilisé des moyens d'identification corrects et que le contenu des opérations introduites par le client correspond aux ordres que AIBV a reçus.

Le client déclare être familiarisé avec le fonctionnement et les caractéristiques du réseau utilisé et déclare connaître les risques qui y sont liés. Il déclare en outre s'être suffisamment informé, par le biais des canaux mis à sa disposition, du fonctionnement des applications et des modules du produit de la gamme module internet AIBV mis à sa disposition. Le client déclare expressément avoir pris connaissance du fait que les moyens d'identification sont strictement personnels.

Le client est responsable si AIBV subit des dommages dus par une utilisation erronée ou abusive du module internet AIBV.

15.3. Participation à l'amélioration du service.

Le client s'engage à participer à l'amélioration du service offert par module internet AIBV, entre autres, en répondant honnêtement et de manière constructive aux enquêtes qui lui seront périodiquement adressées. Il prendra également part aux initiatives d'améliorations de toute nature qui lui seraient proposées par AIBV.

15.4 Abus du service module internet AIBV.

Le client s'engage à ne pas utiliser le module internet AIBV pour des transactions et/ou l'envoi de messages/données contraires à la législation belge et aux présentes conditions générales.

Il s'engage à s'abstenir de toute utilisation du module internet qui pourrait compromettre le bon fonctionnement du système. Il s'engage à renoncer à toute utilisation négligente du module internet. Par négligence il y a lieu de comprendre toute action qui a comme conséquence une diminution injustifiée ou même une obstruction des facilités dont disposent les autres utilisateurs du module internet.

15.5 Responsabilité.

Le client sera responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de ses moyens d'identification.

Article 16 – Engagements et responsabilité de AIBV

16.1 Indisponibilité du service module internet AIBV.

AIBV engagera tous les moyens humains et techniques qui peuvent être jugés raisonnables pour assurer la disponibilité du module internet durant la période de temps prévue par ces conditions générales.

Le client ne peut tenir AIBV pour responsable du seul fait que le service module internet AIBV serait temporairement ou définitivement indisponible

16.2 Sécurité et mesures de précaution

AIBV garantit que les systèmes de sécurité utilisés sont de nature telle que les moyens d'identification ne peuvent être communiqués à des tiers, sauf si le client leur communique lui-même ces moyens d'identification, sciemment ou par négligence.

16.3 Exécution des transactions.

AIBV s'engage à exécuter les transactions dans un délai raisonnable, compte tenu des limitations précisées dans les présentes Conditions Générales, à condition que les conditions d'utilisation soient respectées et que ce type d'opération soit autorisé sur le compte. AIBV peut suspendre l'exécution et même la refuser si des signes d'usage abusif du service apparaissent.

Si AIBV ne peut exécuter les ordres du client en temps réel, elle le fera ultérieurement, selon le cas et dans la mesure du possible.

16.4 Responsabilité de l'AIBV.

Sans préjudice de ce qui suit, et sauf fraude ou faute grave, AIBV ne peut être tenue pour responsable d'aucun dommage dans le chef du client ou tiers dû :

- dans le cas de non-respect par le client de ses obligations légales ou de ses obligations reprises dans les présentes conditions générales
- dans le cas de négligence ou de faute de la part du client lui-même
- en cas de problème quant à la véracité, l'authenticité, la crédibilité ou l'opportunité des ordres reçus par AIBV de la part du Client
- dans le cas où il est impossible de créer une connexion nécessaire à l'installation du module internet, lorsque cette connexion est interrompue, lors de problèmes dans l'envoi et la réception des données dus à des tiers
- lors de retard dans l'exécution ou la non-exécution des transactions dû à des tiers;
- si la régularité du module internet devait être compromise à la suite de manipulations, erreurs ou pannes techniques, de quelque nature, origine ou cause que ce soit et sur lesquelles AIBV n'a aucun contrôle direct, notamment mais pas exclusivement :
 - * la surcharge du réseau de l'opérateur choisi par le Client ou l'internet dans son ensemble
 - * le service insuffisant, imprévisible, défaillant, incorrect ou absent par un tiers fournisseur de services ou de biens dont l'intervention est requise pour assurer le service;
 - * tous les cas de force majeure, notamment guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grève et autres événements semblables;
 - * les décisions et obligations imposées par les autorités belges ou autres autorités;
 - * des liens hypertextes sur lesquels AIBV n'a aucun contrôle et qui donnent accès au module internet;
 - * des données inexactes ou incomplètes provenant de sources externes;
 - * à des dommages causés après que le Client a quitté le module internet.

L'adaptation par AIBV des caractéristiques ou des exigences techniques du module internet ou encore des conditions et tarifs en vigueur, ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité dans le chef d'AIBV à l'égard du Client.

16.5 Dommages-intérêts.

Si la responsabilité de AIBV devait être constatée à la suite d'un dommage réellement subi par le Client, AIBV ne sera pas tenue d'indemniser que les dommages directs et prévisibles.

SECTION 6. DISPOSITIONS DIVERSES

Article 17 – Traitement des données liées à la vie privée

Le Client autorise AIBV à enregistrer, conserver et utiliser les données qui lui ont été transmises. Les données transmises par le client seront uniquement conservées et utilisées dans le cadre du service fourni au client, dans le but d'améliorer son service et dans le but de réaliser des rapports et statistiques concernant le fonctionnement interne d'AIBV. AIBV peut être amené à transmettre ces données aux autorités quand celles-ci le demandent conformément à ses compétences légales.

Le client a le droit de prendre connaissance des données conservées par AIBV. Cela peut se faire par e-mail gpr@aibv.be, par fax ou par lettre adressée à la direction de AIBV. Le client a le droit de faire modifier ses données. La privacy policy d'AIBV est disponible sur le site www.aibv.be

Article 18 – Droits de propriété intellectuelle / Portée du droit d'utilisation

Tous les droits de propriété intellectuelle concernant les programmes (logiciel de communication et de sécurisation), les applications et le mode d'emploi appartiennent exclusivement à AIBV.

Aucune clause du présent contrat, aucune opération de téléchargement ou de copie, de quelque manière que ce soit, de logiciel, informations et/ou tout autre droit de AIBV, ne peuvent être considérées comme cession intégrale ou partielle de ces droits de propriété intellectuelle au Client ou à un tiers.

Le Client s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle de AIBV.

Le Client acquiert uniquement par le présent contrat un droit d'utilisation personnel et incessible de module internet AIBV. Il ne peut utiliser les programmes, applications et modes d'emploi qu'aux fins d'utilisations autorisées par les présentes Conditions Générales et la fonction d'aide qui est mise à la disposition du Client via module internet AIBV.

Pour autant qu'il s'agisse de ses propres données ou d'informations étant sa propriété exclusive, le Client est autorisé à télécharger ou imprimer sur papier des informations fournies par AIBV, pour autant qu'il n'efface, ne traite ou ne modifie aucune mention de Copyright, exonération de responsabilité, ou toute autre communication figurant dans les informations fournies.

Il est également interdit au Client, en tout ou en partie, de reproduire, traduire, adapter, décompiler, recompiler ("disassembling"), appliquer un "reverse engineering" ou modifier d'une manière ou d'une autre, distribuer, publier, louer ou mettre à la disposition de tiers, de copier sauf à des fins de back-up, les programmes, les applications et les modes d'emploi, leurs copies ou d'éventuelles reproductions, directement ou indirectement, gratuitement ou contre rémunération.

Article 19 – Hyperliens

Il est interdit d'établir des hyperliens vers le module internet AIBV au départ d'autres sites Internet sans l'autorisation préalable, écrite et expresse de AIBV. Il est cependant permis d'ajouter l'adresse du module internet AIBV ou du site de AIBV à ses Favoris.

Article 20 – Information via le module internet AIBV.

Les informations fournies via le module internet AIBV sont données à titre purement informatif et ne peuvent en aucun cas remplacer un jugement personnel du Client. A aucun moment et dans aucune circonstance, des informations financières ou autres diffusées via le module internet AIBV ne peuvent être considérées comme des conseils d'ordre juridique, fiscal ou financier.

Pour autant que ces informations ne proviennent pas de AIBV, celle-ci n'est pas tenue de vérifier le contenu et n'est, par conséquent, pas responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité, de la précision ou de l'actualité de ces informations émanant de tiers.

Article 21 – Frais.

Les frais relatifs à la liaison de télécommunication nécessaire à l'utilisation du module internet AIBV sont à la charge du client.

Pour ouvrir un compte standard, aucun frais d'abonnement n'est facturé. Pour ouvrir d'autres comptes AIBV peut stipuler des frais d'abonnement dans le contrat avec le client.

Article 22 – Modalités d'annulation

Annulation d'un rendez-vous pour le contrôle technique

Le client a la possibilité d'annuler un rendez-vous au maximum 48 heures avant la date planifiée. Au-delà de ce délai, le rendez-vous est bloqué et ne peut plus faire l'objet de changement.

Conformément à l'article 23 undecies de l'AR du 15/03/1968, une majoration pour non-présentation du véhicule au contrôle technique pourra être appliquée au client qui ne se présente pas au rendez-vous fixé sans avoir au préalable annulé dans les délais repris ci-dessus.

Annulation d'un rendez-vous pour le permis de conduire

Le client a la possibilité d'annuler un rendez-vous au maximum 2 jours ouvrés avant la date planifiée. Au-delà de ce délai, le rendez-vous est bloqué et ne peut plus faire l'objet de changement.

Conformément à l'article 63 de l'AR du 23/03/1998, une majoration sera appliquée pour tout candidat qui ne se présente pas à un examen pratique pour lequel un rendez-vous a été fixé si ce dernier n'a pas été annulé dans les délais repris ci-dessus.

Article 23 – Remboursement en cas de prépaiement

En cas de prépaiement lors de la prise du rendez-vous, un remboursement pourra uniquement être effectué aux prescriptions de l'article 21 selon le mode de paiement utilisé par le client lors de la réservation.

Article 24 – Modifications des Conditions Générales

AIBV peut modifier à tout moment les dispositions des présentes Conditions Générales., les tarifs et les services offerts et en informera le Client avant l'entrée en vigueur de la modification, par écrit ou sur un support stable et approprié mis à la disposition du Client. La modification est opposable de plein droit au Client, sauf si avant l'entrée en vigueur de la modification, le Client décide de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 8 des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, cette résiliation est gratuite.

Les modifications ne seront communiquées au Client que si elles portent sur un produit qu'il utilise. Si le Client s'abonne

par la suite à un autre produit de module internet AIBV, AIBV mettra à sa disposition un exemplaire des Conditions Générales mis à jour.

Article 25 – Validité.

L'impossibilité d'exécution, l'invalidité ou la nullité d'une des dispositions des présentes Conditions Générales n'entraînent pas l'impossibilité d'exécution, l'invalidité ou la nullité de l'ensemble des Conditions Générales. Au cas où l'impossibilité d'exécution, l'invalidité ou la nullité d'une clause est, établie de façon incontestable, cette clause est considérée comme non écrite.

Article 26 – Droit applicable / Tribunaux compétents.

Le présent contrat est régi par le droit belge. Seuls les Cours et Tribunaux de Bruxelles sont compétents pour traiter des litiges découlant directement ou indirectement des présentes Conditions Générales.