



CONDITIONS GÉNÉRALES
TOURING RÉPARATION VÉLO
TOURING ENTRETIEN VÉLO

1	APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES	3
2	GÉNÉRALITÉS	3
2.1	Touring	3
2.2	Correspondance.....	3
2.3	Responsabilité	3
2.4	Défaut de paiement	3
2.5	Plaintes	3
2.6	Protection de la vie privée	4
2.7	Attribution de compétence et droit applicable	4
3	PRESTATIONS	4
3.1	Présentation des services proposés	4
3.1.1	Touring Réparation Vélo	4
3.1.2	Touring Entretien Vélo	5
3.2	Conditions d'éligibilité	5
3.3	Prise de rendez-vous.....	5
3.4	Tarifs.....	6
3.5	Modalités de l'intervention.....	6

1 APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales sont d'application lors de toutes réservations et prestations relatives à un service Touring Réparation Vélo ou Touring Entretien Vélo.

2 GÉNÉRALITÉS

2.1 Touring

Dans le cadre des services Touring Réparation Vélo ainsi que Touring Entretien Vélo, « Touring » ou le terme « nous » désigne, la société anonyme Touring, dont le siège social est également établi en Belgique, à 1000 Bruxelles, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, RPM 0403.471.401.

2.2 Correspondance

Toute correspondance doit, sauf mention contraire, être adressée à Touring, Service Clientèle, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12 à 1000 Bruxelles.

Toute correspondance adressée au client est valablement faite à l'adresse mentionnée lors de la prise de rendez-vous ou que vous avez communiquée par écrit à une date ultérieure.

2.3 Responsabilité

Touring est tenue par une obligation de moyen dans le cadre des services proposés.

Touring n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne nous sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure.

Touring se réserve le droit d'annuler un rendez-vous, de refuser d'entamer les prestations, de suspendre ou de mettre fin à tout moment à l'exécution des prestations, si les informations transmises par le client lors de la prise de rendez-vous sont erronées, s'il est constaté un comportement fautif, un abus, ou des incidents répétitifs causés par la non-réparation ou le mauvais entretien du vélo, et ce sans qu'une quelconque indemnité ne puisse lui être réclamée et sans préjudice de ses autres droits et actions.

2.4 Défaut de paiement

A défaut de paiement de toutes sommes dues à Touring, le client reste redevable, automatiquement et de plein droit dès l'envoi d'un courrier recommandé, outre du montant dû, d'un intérêt de retard annuel équivalant à l'intérêt légal majoré de 5 %, ainsi que des frais de recouvrement amiable (exemples : frais de mise en demeure et/ou frais d'huissier).

Nous nous réservons également le droit d'annuler le rendez-vous et de refuser l'exécution des prestations s'il s'avère que le client est en défaut de paiement pour des dettes qu'il a éventuellement envers nous ou nos prestataires.

2.5 Plaintes

Toute plainte peut être adressée par courrier à Touring, Service Plaintes, Boulevard Roi Albert II 4 bte 12, 1000 Bruxelles, Belgique ou par email à l'adresse complaint@touring.be.

Les plaintes doivent nous parvenir dans un délai de maximum de 7 jours à compter du jour de notre intervention.

2.6 Protection de la vie privée

Nous utilisons principalement vos données personnelles dans le cadre de l'exécution des prestations, plus précisément, nous collectons les données suivantes pour les finalités suivantes :

Données personnelles	Finalités
Données d'identification : nom, prénom, adresse email, numéro de GSM	Exécution des prestations en ce compris, l'envoi de l'enquête de satisfaction
Données relatives au véhicule	Exécution des prestations
Données relatives à l'intervention : adresse du lieu où se trouve le véhicule	Exécution des prestations

Conformément à la réglementation en vigueur, dont le règlement européen Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement GDPR), vous pouvez toujours consulter, rectifier, limiter le traitement, demander la portabilité ou l'effacement des données vous concernant dans le fichier dont nous sommes responsables.

Pour pouvoir exercer ses droits, la personne concernée doit nous faire parvenir une demande écrite, datée et signée ainsi qu'une preuve d'identité par e-mail ou par poste à l'adresse de correspondance mentionnée dans ces conditions générales.

En cas d'absence de réponse notre part, vous pouvez déposer une plainte après de l'autorité compétente en la matière en Belgique : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

Notre politique concernant la protection de la Vie Privée est entièrement reprise dans notre Privacy Policy. Ce document est disponible gratuitement sur notre site www.touring.be.

2.7 Attribution de compétence et droit applicable

Tout litige, à quelque titre que ce soit, même en cas de litispendance ou de connexité, sera de la compétence exclusive des tribunaux belges, qui appliqueront le droit belge.

3 PRESTATIONS

3.1 Présentation des services proposés

3.1.1 Touring Réparation Vélo

Touring Réparation Vélo est un service permettant de faire réparer un vélo où il se trouve, pour autant qu'il soit situé dans un endroit dans lequel Touring propose ce type d'intervention et ce, comme mentionné lors de la demande d'intervention.

Le patrouilleur de Touring mettra tout en œuvre pour procéder à la /aux réparations.

Si le patrouilleur ne dispose pas des pièces de rechange appropriées, Touring avec l'accord préalable du client, fixera un rendez-vous pour procéder à la réparation. Le rendez-vous est fixé compte tenu des disponibilités du client et des pièces de rechanges. Les frais comptabilisés dans le cadre du service Touring Entretien Vélo (main d'œuvre, pièces de rechange et frais de déplacement) seront à charge du client.

3.1.2 Touring Entretien Vélo

Touring Entretien Vélo est un service permettant de faire l'entretien d'un vélo. Cet entretien a lieu où le vélo se trouve, pour autant qu'il soit situé dans un endroit dans laquelle Touring propose ce type d'intervention et ce, comme mentionné lors de la demande d'intervention.

L'entretien du vélo consiste notamment à :

- Vérifier l'éclairage
- Contrôler / régler le système de freinage et le système de transmission
- Vérifier la pression des pneus
- Vérifier la tension des rayons et l'alignement des roues
- Contrôler la direction
- Vérifier tous les écrous et boulons
- Nettoyer le pédalier, la chaîne et les pignons
- Lubrifier le pédalier, la chaîne et les pignons
- Lubrifier les câbles
- Vérifier / régler les moyeux, les essieux, la tête de direction
- Protéger les points de contact du circuit électrique contre les intempéries.

Lors de l'entretien du vélo, des réparations peuvent être directement effectuées à la demande du client, pour autant que les pièces de rechange soient disponibles. Le montant de ces réparations (main d'œuvre et pièces) est facturé en supplément.

3.2 Conditions d'éligibilité

Pour pouvoir avoir droit aux prestations, la demande doit porter sur une intervention ayant lieu dans un des endroits dans laquelle les prestations sont proposées par Touring.

Les services sont proposés à toute personne physique ou morale, qu'elle soit ou non déjà cliente chez Touring, propriétaire d'un vélo.

Au sens des présentes conditions générales, on entend par « vélo » ou « véhicule », les véhicules utilisés à titre privé suivants qu'ils soient à assistance électrique ou non : vélo (en ce compris le speed pedelec), vélo pliable, vélo cargo, vélo couché, tandem, monocycle, tricycle. Ces vélos peuvent être neufs ou d'occasion, de toute marque. Ne sont pas visés et donc non éligibles aux prestations, les véhicules loués.

3.3 Prise de rendez-vous

La prise de rendez-vous se fait en principe par internet via la page suivante <https://www.touring.be/fr/reparation-entretien-velos>. La date du rendez-vous est fixée dans le courant de la semaine qui suit la demande.

Lors de la prise de rendez-vous, les informations suivantes doivent obligatoirement être communiquées : le type de vélo et le type de réparations ou l'entretien.

La date du rendez-vous est, dans tous les cas, envoyée par email ou par sms.

Tout rendez-vous peut être déplacé ou annulé au plus tard 24 heures avant l'heure convenue.

Une notification est adressée au client par email ou par sms lorsque le rendez-vous est réservé, modifié, annulé et lorsque la date de l'intervention du patrouilleur est planifiée.

3.4 Tarifs

Les tarifs détaillés de chaque intervention (main d'œuvre) sont disponibles sur internet à l'adresse suivante <https://www.touring.be/fr/reparation-entretien-velos>.

Le montant de la main d'œuvre estimé et les frais de déplacement (aller-retour) sont communiqués à titre informatif et préalablement à la réservation du rendez-vous.

Les pièces de rechange, les huiles, et autres restent à charge du client.

Le montant total de l'intervention est payable au grand comptant (directement après l'intervention) auprès du patrouilleur. A défaut, Touring fera application de l'article II.4 (« Défaut de paiement ») des présentes conditions générales, sans préjudice des autres droits et actions.

Si le client n'est pas présent au rendez-vous et/ou n'a pas annulé endéans les 24 heures avant l'heure convenue, un montant forfaitaire (frais gestion de dossier et de déplacement) de 75,00 EUR sera incontestablement dû et lui sera facturé.

3.5 Modalités de l'intervention

Le jour de l'intervention, Touring mandate un patrouilleur Touring qui est tenu, par une obligation de moyen, d'effectuer les prestations réservées et sur base des informations transmises par le client.

Le client est informé par un email ou un sms de l'arrivée du patrouilleur.

Touring se réserve le droit de refuser d'intervenir lorsque les informations communiquées par le client lors de la réservation sont incorrectes, ou si le lieu de l'intervention est manifestement inaccessible et/ou le chemin pour y arriver est impraticable. Si l'intervention ne peut avoir lieu, les frais de déplacement seront incontestablement dus et facturés au client.

Toutes les prestations sont entreprises avec le consentement et sous le contrôle du client.

Après chaque intervention, Touring se réserve le droit d'adresser par email une enquête de satisfaction au client et à laquelle il est libre d'y répondre.

Edition: mai 2024

