

Conditions générales de vente et de transport

Version consolidée applicable à partir du : 10 septembre 2026

Seule la version en vigueur publiée en langue française sur www.althex.be/legal fait foi.

CHAPITRE I — DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 — Informations de l'entreprise

Les prestations commercialisées sous la dénomination Althex sont exploitées par :

ALTHON BENELUX, SComm de droit belge

N° BCE : 1.019.192.658

N° TVA : BE1019.192.658

Siège : Avenue G. E. Lebon 94, B-1160, Belgique

E-mail : info@althex.be

Althex constitue l'activité de transport et de livraison (BU-2) d'Althon Benelux.

Althon Benelux est ci-après désignée « Althex », « l'Entreprise » ou le « Transporteur ».

Article 2 — Définitions

Aux fins des présentes Conditions générales :

Donneur d'ordre : la personne physique ou morale qui commande la prestation auprès d'Althex et assume les obligations contractuelles et financières qui en résultent.

Expéditeur : la personne qui remet matériellement la marchandise au Transporteur.

Destinataire : la personne à laquelle la marchandise doit être remise.

Client consommateur ou B2C : toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle.

Client professionnel ou B2B : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Cargaison : l'ensemble des colis ou marchandises confiés à Althex dans le cadre d'une même mission.

Mission ou Voyage : l'ensemble de la prestation commandée, depuis le premier point de retrait jusqu'à l'achèvement de la dernière opération prévue.

Feuille de voyage : le document papier ou électronique utilisé par Althex pour enregistrer les informations et événements relatifs à une mission.

Grille tarifaire : le document tarifaire Althex en vigueur ou le tarif particulier applicable au Client.

NTN : Numéro de Tarif Négocié.

ACN : Numéro de Contrat Althex.

NAT : Numéro d'Accord Tarifaire.

Article 3 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente et de transport, ci-après les « CGVT », s'appliquent aux prestations proposées par Althex et notamment aux opérations d'enlèvement, de transport routier de marchandises, d'acheminement, de livraison, de transport dédié, de livraison comportant plusieurs adresses, de retour, de stockage temporaire accessoire ou forcé, ainsi qu'aux prestations administratives ou logistiques directement accessoires au transport.

Elles s'appliquent aux Clients B2B et B2C.

Les dispositions légales impératives applicables, notamment celles relatives au transport de marchandises et à la protection des consommateurs, prévalent sur toute clause incompatible des présentes CGVT.

Article 4 — Champ géographique

Althex propose exclusivement des prestations de transport et de livraison sur le territoire belge.

L'ensemble des points de retrait, de passage, de livraison et de retour composant une mission doit être situé en Belgique.

Althex ne propose aucun service de transport ou de livraison international.

La possibilité technique d'introduire une adresse étrangère dans un formulaire, une interface cartographique ou tout autre système informatique ne constitue ni une offre de transport international ni une acceptation de la mission correspondante.

Toute commande comportant une adresse située hors du territoire belge sera refusée ou annulée par Althex.

Althex n'agit pas, dans le cadre de ses services, en qualité de transitaire en douane ou d'exploitant d'un entrepôt douanier.

Article 5 — Régime juridique du transport

Les transports nationaux de marchandises par route exécutés par Althex sont soumis aux dispositions légalement applicables de la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) et de son Protocole, rendues applicables au transport national de marchandises par route en Belgique.

Les dispositions impératives de ce régime prévalent sur toute stipulation contraire des présentes CGVT.

Article 6 — Documents contractuels et ordre de priorité

Selon la situation, la relation contractuelle est constituée par :

1. les conditions particulières expressément convenues ;
2. le NTN, l'ACN ou le NAT applicable ;
3. le devis ou récapitulatif de commande accepté ;
4. la grille tarifaire applicable ;
5. les présentes CGVT.

En cas de contradiction, la disposition particulière expressément convenue prévaut pour la seule matière qu'elle régit, sous réserve des dispositions légales impératives.

Les autres dispositions des présentes CGVT demeurent applicables.

Les conditions générales du Donneur d'ordre ne sont opposables à Althex que si celui-ci les a expressément acceptées par écrit.

CHAPITRE II — COMMANDES, TARIFS ET ITINÉRAIRES

Article 7 — Demande de devis

Le devis est établi sur la base des informations communiquées par le Donneur d'ordre et des paramètres tarifaires applicables.

Sauf mention expresse contraire, un devis, une estimation ou une simulation tarifaire ne constitue pas une acceptation définitive de la mission par Althex.

Toute commande demeure soumise à l'acceptation d'Althex et à la disponibilité nécessaire à son exécution.

Article 8 — Commande en ligne

Avant la validation définitive d'une commande en ligne, le Client peut prendre connaissance des caractéristiques essentielles de la prestation, des adresses renseignées, des options sélectionnées et du prix total ou, lorsque celui-ci ne peut raisonnablement être déterminé à l'avance, de son mode de calcul.

Le Client doit pouvoir vérifier les informations qu'il a introduites avant de confirmer la commande.

Lorsqu'une commande implique une obligation de paiement, la fonction de validation finale l'indique de manière non équivoque.

Les options payantes facultatives ne sont pas imposées au Client consommateur au moyen d'un précochage.

Après conclusion d'un contrat à distance avec un consommateur, les informations contractuelles requises sont communiquées sur un support durable conformément à la réglementation applicable.

Article 9 — Exactitude des informations

Le Donneur d'ordre est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique.

Il doit notamment fournir correctement les adresses, les coordonnées des personnes de contact, les horaires, les instructions particulières, la nature générale des marchandises, leur poids, leurs dimensions lorsque celles-ci sont pertinentes, ainsi que toute caractéristique susceptible d'affecter la sécurité, le prix ou l'exécution de la prestation.

Une information incorrecte, incomplète ou modifiée après la commande peut donner lieu à une régularisation tarifaire lorsqu'elle entraîne objectivement une modification ou une prestation complémentaire.

Article 10 — Prix

Les tarifs applicables sont ceux prévus par la grille tarifaire en vigueur, le devis, la commande ou les conditions particulières applicables.

Le prix peut notamment comprendre un forfait de transport, des kilomètres supplémentaires, un supplément d'approche, des adresses supplémentaires, un supplément retour, un temps d'attente, une intervention à l'étage ou un accès difficile, une preuve de livraison, un stockage, une prestation administrative, et/ou, entre autres, une surcharge carburant.

Les prix communiqués aux Clients professionnels sont exprimés hors TVA sauf indication contraire.

Le Client consommateur est informé du prix total, taxes comprises, ainsi que des frais supplémentaires déterminables avant qu'il ne soit lié par sa commande.

Article 11 — Calcul des distances et itinéraires

Althex utilise ou peut utiliser des systèmes cartographiques et d'optimisation, notamment des services *Google Maps Platform*, pour calculer les distances, durées, itinéraires et ordres de passage.

Le Donneur d'ordre détermine les adresses devant être desservies. Il ne détermine pas l'itinéraire routier précis entre ces adresses.

Les routes empruntées sont déterminées par Althex et/ou ses systèmes de routage.

L'itinéraire effectivement emprunté peut différer de l'itinéraire théorique notamment en raison de la circulation, de travaux, de restrictions routières, de déviations, de conditions de sécurité ou d'autres impératifs opérationnels.

Article 12 — Missions comportant plusieurs adresses

Lorsqu'une mission comporte au moins trois adresses et que la fonctionnalité correspondante est disponible, le Donneur d'ordre peut choisir entre les modes suivants :

Ordre imposé : les points sont desservis dans l'ordre défini par le Donneur d'ordre, sauf empêchement matériel, légal ou de sécurité.

Optimisé par Althex : la première adresse, correspondant au retrait initial, demeure fixe. Toutes les autres adresses, y compris la dernière adresse introduite, peuvent être réorganisées automatiquement afin d'optimiser l'ordre de passage.

L'optimisation concerne l'ordre des étapes et non le choix des routes empruntées entre celles-ci.

Le résultat d'une optimisation repose sur les données et paramètres techniques disponibles et ne constitue pas une garantie absolue de l'itinéraire le plus court ou de la durée minimale possible dans toutes les circonstances.

Article 13 — Catégories tarifaires et périmètre géographique

Lorsqu'une catégorie tarifaire est limitée à une zone géographique déterminée, toutes les conditions territoriales de cette catégorie doivent être remplies.

Lorsqu'un point de retrait ou de livraison se situe hors du périmètre autorisé par la catégorie réservée, l'intégralité de la mission peut être reclassée dans la catégorie tarifaire appropriée.

Ainsi, lorsque la grille prévoit une catégorie réservée aux missions entièrement situées en Région de Bruxelles-Capitale, la présence d'un point hors de cette Région entraîne l'application de la catégorie nationale correspondante pour l'ensemble du voyage.

Une demande particulière visant à imposer à Althex un itinéraire routier précis (ordre des adresses imposé par le Donneur d'ordre) peut également nécessiter une requalification ou un devis spécifique.

Article 14 — Supplément d'approche

Lorsque le point de retrait initial est situé à plus de quinze kilomètres du point de référence défini dans la grille tarifaire, un supplément d'approche peut être appliqué à partir du kilomètre excédant cette franchise.

La distance est déterminée selon le système de calcul d'itinéraire utilisé par Althex.

Le tarif kilométrique applicable est celui de la grille tarifaire ou des conditions particulières du Client.

Article 15 — Adresse supplémentaire

Le forfait de base comprend le nombre d'adresses indiqué dans la grille tarifaire concernée.

Toute adresse supplémentaire donne lieu au supplément applicable.

Lorsqu'une livraison a été effectivement tentée à une adresse mais n'a pas pu être accomplie pour une cause non imputable à Althex, l'adresse est considérée comme desservie aux fins tarifaires.

Article 16 — Option retour

Le Donneur d'ordre peut sélectionner une option « Retour » lorsque celle-ci est proposée.

Le retour correspond au déplacement prévu entre le dernier point desservi et le point de retour défini dans la commande.

L'adresse de retour est comprise dans l'option lorsque la grille tarifaire le prévoit.

Dans une mission comportant plusieurs points, le retour est déterminé à partir du dernier point effectivement desservi ou conformément aux conditions particulières de la mission.

Si l'option retour a été commandée et que le dernier point prévu correspond au point de retrait initial, l'option reste due conformément au tarif convenu, sauf disposition contraire.

Article 17 — Réservation tardive

Toute mission commandée moins de vingt-quatre heures avant l'heure prévue de prise en charge peut être soumise au supplément correspondant.

Une modification substantielle effectuée dans ce même délai, notamment relative à l'heure, au lieu de retrait, au lieu de livraison ou au nombre de points, peut être assimilée à une nouvelle réservation aux fins de ce supplément.

Le supplément n'est dû que pour une mission acceptée et ne constitue pas en lui-même une garantie d'acceptation.

Article 18 — Attente

Lorsque la grille tarifaire le prévoit, les dix premières minutes d'attente au point concerné sont incluses.

À compter de la onzième minute, toute tranche de cinq minutes commencée est facturée intégralement selon la grille tarifaire.

Le temps d'attente peut être établi notamment au moyen de la feuille de voyage, des horaires enregistrés par le système, des données de mission ou d'autres éléments probants.

Article 19 — Livraison à l'étage ou accès difficile

La prestation standard est effectuée au rez-de-chaussée et à proximité directe du véhicule.

Lorsqu'un ascenseur adapté, accessible et fonctionnel est disponible, le chauffeur peut effectuer la livraison à l'étage lorsque les circonstances le permettent.

Une livraison à l'étage sans ascenseur ou présentant un accès difficile demeure soumise à l'appréciation raisonnable du chauffeur au regard notamment du poids, du volume, de l'accès et des conditions de sécurité.

Elle peut donner lieu au supplément correspondant.

Article 20 — Stationnement

Le Donneur d'ordre doit, dans la mesure raisonnablement possible, permettre au véhicule de stationner à proximité directe du point de retrait ou de livraison.

La manutention standard est effectuée à proximité du véhicule. Sauf accord particulier, une distance sensiblement supérieure à la proximité normale peut être considérée comme un accès difficile.

Les frais de stationnement effectivement nécessaires à l'exécution de la mission, notamment les frais de stationnement payant ou redevances régulièrement exposées, peuvent être refacturés au Donneur d'ordre au coût réel.

Les amendes ou sanctions résultant exclusivement d'une infraction imputable au chauffeur ou à Althex ne sont pas automatiquement mises à charge du Donneur d'ordre.

Article 21 — Preuves de livraison

Selon les options proposées et sélectionnées, une livraison peut notamment être réalisée :

- librement ;
- contre signature ;
- contre code PIN ;
- contre photographie.

Lorsqu'une livraison contre PIN est commandée, le Donneur d'ordre est responsable de la transmission du code au Destinataire.

Le chauffeur peut refuser la remise lorsque le PIN exigé n'est pas communiqué ou est incorrect.

Lorsqu'une preuve photographique est utilisée, celle-ci est limitée à ce qui est raisonnablement nécessaire à l'établissement de la preuve de livraison et est traitée conformément à la Politique de confidentialité Althex. La preuve photographique peut uniquement être commandée lorsque la livraison doit avoir lieu, sans destinataire physique présent, à un endroit indiqué par le Donneur d'ordre (par exemples : dans boîte aux lettres, dans cabane de jardin, derrière une grille, etc).

Article 22 — Surcharge carburant

Les tarifs identifiés dans la grille tarifaire peuvent être ajustés au moyen d'une surcharge carburant, calculée sur la base du prix officiel de référence de l'Essence 95 RON E10, TVA comprise, publié par les autorités fédérales compétentes.

L'indice de référence minimum est fixé à : $i_0 = 1,60 \text{ € TVAC/litre}$.

La surcharge évolue par paliers complets de 0,20 €, et non en fonction de chaque variation intermédiaire du prix du carburant.

Aucune surcharge n'est appliquée tant que le seuil suivant n'est pas atteint.

La formule est : $\text{Surcharge (\%)} = (((\text{indice du palier} - 1,60) \div 1,60) \times 100) \times 25 \%$

La surcharge s'applique sur les montants hors TVA des postes désignés dans la grille tarifaire, notamment les forfaits de livraison, suppléments de distance, suppléments d'approche et suppléments retour.

Elle s'applique indépendamment du type de motorisation du véhicule effectivement utilisé.

Sauf condition particulière contraire, elle s'applique également aux tarifs NTN, ACN et NAT.

Pour les Clients soumis au paiement préalable, la surcharge applicable est intégrée au prix accepté lors de la commande et n'est pas révisée après validation, sauf modification ultérieure demandée par le Client.

Pour les Clients bénéficiant d'une facturation postérieure, le taux applicable est celui correspondant au palier en vigueur à la date d'exécution de la mission, sauf stipulation particulière contraire.

Article 23 — Révision des tarifs

Althex peut modifier sa grille tarifaire pour les commandes futures.

Une modification générale des tarifs n'affecte pas rétroactivement une commande déjà conclue.

Les mécanismes objectifs de variation préalablement convenus, notamment la surcharge carburant, demeurent applicables dans les conditions prévues aux présentes CGVT.

Les tarifs spécifiques NTN, ACN et NAT sont modifiés conformément aux conditions particulières de ces régimes.

CHAPITRE III — STATUTS COMMERCIAUX B2B

Article 24 — NTN (Numéro de Tarif Négocié)

Un NTN peut être attribué à un Client professionnel bénéficiant de tarifs individuellement négociés avec Althex.

Le NTN ne comporte aucun engagement minimum de volume mensuel ou annuel, sauf disposition particulière expresse.

Le Client est facturé sur la base des prestations effectivement réalisées, aux tarifs convenus et augmentés, le cas échéant, des suppléments applicables.

L'attribution d'un NTN ne constitue pas, à elle seule, un engagement de capacité ou de disponibilité particulière de la part d'Althex.

Article 25 — ACN (Numéro de Contrat Althex)

L'ACN est un contrat conclu avec un Client professionnel qui s'engage à confier à Althex un volume annuel minimum prédéterminé de livraisons.

En contrepartie de cet engagement, le Client bénéficie de tarifs préférentiels et, le cas échéant, d'autres avantages définis dans son Contrat Althex.

Sauf stipulation particulière, le volume peut être réparti librement au cours de la période annuelle.

Si le volume annuel minimum n'est pas atteint, les avantages accordés pendant la période écoulée ne font pas l'objet d'une reprise ou régularisation rétroactive.

En revanche, ces avantages ne sont pas reconduits pour la période contractuelle suivante, sauf décision expresse contraire d'Althex dans le cadre d'un nouvel accord.

Les modalités particulières, volumes, tarifs et avantages sont déterminés dans le contrat concerné.

Article 26 — NAT (Numéro d'Accord Tarifaire)

Le NAT est conclu avec un Client professionnel qui s'engage sur un nombre minimum fixe de livraisons par mois, conformément à ses conditions particulières.

L'accord est conclu pour la durée qui y est prévue, généralement sur la base d'un volume mensuel projeté sur douze mois.

En contrepartie de cet engagement ferme, le Client bénéficie de tarifs privilégiés.

Le volume minimum mensuel constitue un minimum de facturation.

Lorsque le nombre réel de livraisons exécutées pendant le mois est inférieur au minimum convenu, le minimum contractuel reste intégralement facturé.

Les livraisons non utilisées sont perdues, non remboursables, non créditable et non reportables sur un mois ultérieur.

Lorsque le nombre de livraisons réellement exécutées dépasse le minimum mensuel, chaque livraison supplémentaire est facturée en plus conformément au tarif NAT applicable.

Le volume mensuel NAT constitue dès lors un minimum de facturation et non un crédit de livraisons pouvant être accumulé.

Article 27 — Distinction entre NTN, ACN et NAT

Le NTN accorde un tarif négocié sans engagement minimum de volume.

L'ACN accorde des avantages en contrepartie d'un engagement annuel minimum, apprécié globalement sur la période annuelle.

Le NAT repose sur un engagement mensuel minimum ferme et facturé, sans report des volumes inutilisés.

Les conditions particulières propres à chaque Client complètent les présentes CGVT.

Article 28 — Facturation des Clients NTN, ACN et NAT

Les Clients NTN, ACN et NAT bénéficient, sauf stipulation particulière contraire, d'une facturation postérieure aux prestations ou d'une facturation périodique.

Les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours calendrier à compter de leur date d'émission.

Article 29 — Promotions et avantages

Les conditions tarifaires négociées ou préférentielles d'un NTN, ACN ou NAT ne sont pas cumulables avec d'autres remises, promotions ou avantages commerciaux, sauf mention expresse contraire.

L'éligibilité au programme Althon Rewards est déterminée séparément par les Conditions du programme Rewards.

CHAPITRE IV — EXÉCUTION DU TRANSPORT

Article 30 — Feuille de voyage et lettre de voiture

Toute mission peut être associée à une feuille de voyage portant une référence unique.

Lorsqu'une lettre de voiture est requise par la réglementation applicable, celle-ci est établie conformément aux dispositions légales applicables.

La feuille de voyage Althex peut servir de support à tout ou partie de cette documentation lorsqu'elle comporte les mentions légalement nécessaires.

Elle peut notamment reprendre le Donneur d'ordre, l'Expéditeur, le Destinataire, les adresses, les horaires, les colis, le poids déclaré, les options de livraison, les kilomètres ou distances, les suppléments, les incidents, les réserves, les preuves de prise en charge et de livraison.

Le Donneur d'ordre, l'Expéditeur ou leur représentant est invité à confirmer la prise en charge.

L'absence de signature ne fait pas obstacle à ce que la prise en charge soit établie.

Aucune mention de la feuille de voyage ne peut avoir pour effet de renverser une charge de la preuve lorsque ce renversement est interdit par les règles impératives applicables.

Article 31 — Nature et poids de la cargaison

Le Donneur d'ordre doit déclarer la nature générale et le poids brut de la cargaison avec une exactitude raisonnable.

En cas de sinistre, le poids pris en considération pour une indemnisation est le poids brut réellement concerné et pouvant être établi par les éléments de preuve disponibles.

L'absence de poids déclaré ne crée aucune présomption irréfragable d'un poids forfaitaire déterminé.

Article 32 — Valeur de la cargaison

Althex ne propose actuellement pas de service de déclaration de valeur destiné à relever les plafonds légaux de responsabilité.

Toute indication éventuelle relative à la valeur de la marchandise est communiquée à titre informatif et ne constitue pas une déclaration de valeur au sens de l'article 24 CMR, sauf accord écrit spécifique conclu ultérieurement entre les parties.

Article 33 — Emballage et conditionnement

Sauf prestation expressément convenue, l'emballage et le conditionnement de la marchandise relèvent de la responsabilité du Donneur d'ordre ou de l'Expéditeur.

La marchandise doit être emballée de manière adaptée à sa nature, à son poids, à sa fragilité et aux conditions normales de transport routier.

Althex peut refuser une marchandise dont l'emballage présente manifestement un risque pour les personnes, le véhicule, les autres marchandises ou la marchandise elle-même.

Les colis fermés ou scellés sont normalement pris en charge sans contrôle systématique de leur contenu.

Article 34 — Marchandises interdites ou réglementées

Le Donneur d'ordre garantit que les marchandises confiées peuvent légalement être transportées en Belgique.

Sauf accord préalable exprès et mise en œuvre d'un service légalement et techniquement approprié, Althex n'accepte notamment pas les substances illicites, les explosifs, les matières dangereuses ou inflammables nécessitant un transport réglementé, les armes ou objets dont le transport est spécialement réglementé, les animaux vivants, les biens nécessitant des conditions de température ou de conservation qu'Althex n'a pas accepté de fournir, toute cargaison présentant un risque anormal pour les personnes, les biens ou le véhicule.

Le Donneur d'ordre est tenu de signaler préalablement toute caractéristique particulière ou dangereuse de la cargaison.

Article 35 — Inspection

Dans la mesure permise par la loi, Althex peut demander l'ouverture ou procéder au contrôle d'un colis lorsqu'une autorité compétente l'exige, lorsqu'une obligation légale l'impose ou lorsqu'il existe des raisons sérieuses de soupçonner que son contenu est interdit, dangereux ou substantiellement différent de celui déclaré.

Lorsque cela est possible, le colis est refermé après inspection.

Toute marchandise paraissant illicite est signalée aux autorités compétentes conformément aux dispositions applicables.

Article 36 — Prise en charge

Le Donneur d'ordre doit s'assurer que la cargaison est prête à être enlevée à l'heure ou durant le créneau convenu.

Article 37 — Manutention

Le Donneur d'ordre doit assurer la présence du matériel nécessaire lorsque la cargaison requiert un équipement particulier de manutention.

Le chauffeur peut refuser toute manipulation présentant un risque anormal pour sa sécurité, celle d'un tiers, le véhicule ou la marchandise.

Lorsque chaque colis présente un poids unitaire inférieur ou égal à 30 kg, aucun matériel spécifique n'est en principe exigé, sauf lorsque les dimensions, la forme, la nature ou les circonstances de manutention rendent néanmoins cet équipement nécessaire.

Article 38 — Livraison

La marchandise est livrée à l'adresse communiquée lors de la commande.

Sauf prestation particulière, la livraison standard est effectuée au rez-de-chaussée et à proximité directe du véhicule.

Les modalités particulières de livraison, notamment signature, PIN, photographie ou instructions spécifiques, doivent être indiquées lors de la commande lorsque l'option correspondante est disponible.

Article 39 — Absence du Destinataire ou impossibilité de livraison

Le Donneur d'ordre doit veiller à ce qu'une personne habilitée puisse remettre ou recevoir la cargaison lorsque cela est nécessaire.

Lorsque la livraison est impossible pour une cause non imputable à Althex, notamment l'absence du Destinataire, le refus de réception, l'adresse incorrecte, l'accès impossible, l'impossibilité de contacter les personnes concernées, l'absence du PIN requis, Althex peut appliquer le supplément d'attente correspondant et tenter d'obtenir de nouvelles instructions.

À défaut de solution raisonnable, la cargaison est réacheminée au point de retrait initial aux frais du Donneur d'ordre, avec application du supplément retour prévu par la grille tarifaire.

Article 40 — Stockage temporaire ou forcé

Althex ne propose pas de service général d'entreposage.

Un stockage temporaire commercial peut toutefois être accordé lorsque la grille tarifaire, un NTN, un ACN, un NAT ou des conditions particulières le prévoient.

Lorsque la livraison et le retour immédiat sont impossibles, Althex peut également procéder à un stockage forcé de la cargaison.

Le stockage est alors facturé conformément au tarif applicable.

Les frais et risques sont supportés conformément aux règles légales applicables, sans préjudice de la responsabilité qu'Althex pourrait encourir pour ses propres fautes.

La marchandise ne devient pas automatiquement la propriété d'Althex en raison de l'écoulement d'un délai déterminé.

En cas d'absence prolongée d'instructions, Althex peut exercer les droits que la législation applicable reconnaît au transporteur, notamment en matière de déchargement, garde, stockage ou, lorsque les conditions légales sont réunies, de disposition de la marchandise.

Article 41 — Délais

Les heures de retrait, durées de trajet et heures de livraison constituent des estimations.

Les délais peuvent notamment être influencés par la circulation, les travaux, accidents, restrictions, conditions météorologiques, manifestations, contrôles ou autres circonstances opérationnelles.

Les règles impératives relatives au retard restent applicables.

Article 42 — Annulation par le Client

Les conditions et indemnités d'annulation sont celles prévues dans la grille tarifaire ou les conditions particulières applicables.

Le montant peut notamment varier selon que l'annulation intervient plus de vingt-quatre heures avant la mission, moins de vingt-quatre heures avant la mission, le jour de la prestation ou après l'arrivée du chauffeur au point de retrait.

Les conditions propres à un NTN, ACN ou NAT peuvent déroger au tarif général.

Pour les Clients consommateurs, les indemnités d'annulation ne sont appliquées que dans la mesure où elles sont compatibles avec les règles impératives de protection du consommateur.

Article 43 — Droit de rétractation B2C

Le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance est régi par le Livre VI du Code de droit économique.

Lorsqu'une prestation de transport est prévue à une date ou pendant une période d'exécution spécifique et relève de l'exception légale applicable, le Client consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation de quatorze jours.

Cette information est communiquée au Client avant la conclusion de la commande concernée.

Le droit de rétractation est distinct de la faculté commerciale d'annuler une mission conformément à l'article 42.

Article 44 — Preventive Stop Sale

Althex peut suspendre temporairement l'acceptation de nouvelles commandes, pour tout ou partie de ses services, au moyen d'une procédure de Preventive Stop Sale lorsque des circonstances exceptionnelles compromettent raisonnablement la sécurité, la disponibilité ou la viabilité normale de l'exploitation.

Cette procédure peut notamment être utilisée en présence de conditions météorologiques graves, d'un événement de sécurité, de troubles importants, d'une grève, de restrictions majeures de circulation, d'une indisponibilité exceptionnelle de capacité ou d'une évolution exceptionnelle des coûts rendant nécessaire une réévaluation des nouvelles ventes.

Le Preventive Stop Sale vise principalement les nouvelles commandes.

Une commande déjà conclue ne peut être annulée sur cette seule base lorsqu'elle reste normalement exécutable.

Lorsqu'une commande déjà payée doit être annulée par Althex en raison d'une impossibilité légale, matérielle ou d'un événement produisant les effets juridiques correspondants, le montant de la prestation non exécutée est remboursé.

Article 45 — Force majeure et empêchement

Lorsqu'un événement ou un empêchement répond aux conditions du régime légal applicable et rend l'exécution d'une obligation impossible, les conséquences prévues par le droit applicable s'appliquent.

Althex informe le Donneur d'ordre dans un délai raisonnable lorsque cela est possible et peut lui demander de nouvelles instructions concernant la cargaison.

Article 46 — Sous-traitance

Althex peut confier l'exécution matérielle de tout ou partie d'une mission à un chauffeur indépendant, transporteur ou autre prestataire autorisé.

Le recours à un sous-traitant ne prive pas le Donneur d'ordre des droits dont il dispose envers Althex lorsque le droit applicable attribue à celle-ci la responsabilité de la prestation.

CHAPITRE V — RESPONSABILITÉ, CMR ET ASSURANCE

Article 47 — Principe de responsabilité

La responsabilité d'Althex pour perte, avarie ou retard est déterminée conformément au régime légal applicable au transport et notamment aux dispositions CMR applicables aux transports nationaux belges.

Althex répond de la cargaison dans les conditions prévues par ce régime entre sa prise en charge et sa livraison.

Les causes légales d'exonération ou de réduction de responsabilité demeurent applicables, notamment lorsqu'un dommage est imputable à la marchandise elle-même, à un emballage défectueux, à une instruction du Donneur d'ordre ou à un risque particulier légalement reconnu.

Article 48 — Perte — Limitation à 8,33 DTS/kg

Lorsqu'une indemnité pour perte totale ou partielle est due, celle-ci est calculée conformément aux règles CMR sur la base de la valeur de la marchandise au lieu et à l'époque de sa prise en charge.

Sous réserve des exceptions prévues par la loi, l'indemnité ne peut excéder :

8,33 Droits de Tirage Spéciaux (DTS) par kilogramme de poids brut manquant.

Les autres frais légalement indemnisables sont traités conformément aux dispositions CMR applicables.

Article 49 — Avarie ou casse

Lorsqu'une marchandise est endommagée sans être totalement perdue, l'indemnité correspond à la dépréciation légalement établie dans les limites du régime CMR.

Lorsque toute la cargaison est dépréciée, l'indemnité ne peut excéder celle qui aurait été due en cas de perte totale.

Lorsque seule une partie est affectée, la limite applicable est déterminée sur la base de la partie concernée.

Le fait que l'emballage extérieur soit livré intact constitue un élément d'appréciation de la cause du dommage mais n'exclut pas automatiquement la responsabilité du Transporteur.

Article 50 — Emballage défectueux et partage de responsabilité

Lorsque le dommage résulte d'un emballage insuffisant ou inadéquat dont Althex n'avait pas la responsabilité, les règles CMR relatives aux risques particuliers et à la charge de la preuve s'appliquent.

Lorsque plusieurs causes ont contribué au dommage, la responsabilité est appréciée selon leur contribution respective conformément aux dispositions applicables.

Article 51 — Retard

Lorsqu'un retard répond à la définition du régime CMR et qu'un préjudice indemnisable est établi, l'indemnisation est déterminée conformément aux dispositions correspondantes.

Sous réserve des exceptions légales, l'indemnité pour retard ne peut en principe dépasser le prix du transport.

Article 52 — Perte du bénéfice des limitations

Althex ne peut invoquer les exclusions ou limitations de responsabilité prévues par le régime CMR lorsqu'une disposition impérative, notamment celle relative au dol ou à la faute qui lui est légalement assimilée, en exclut le bénéfice.

Article 53 — Assurance de la marchandise

Althex ne propose actuellement aucune assurance de la marchandise, garantie ad valorem, garantie de valeur réelle ou option de déclaration de valeur destinée à relever le plafond légal de responsabilité.

La responsabilité légale du Transporteur ne constitue pas une assurance couvrant automatiquement la valeur commerciale intégrale de la marchandise.

Le Donneur d'ordre dont la cargaison présente une valeur supérieure aux plafonds légaux d'indemnisation est invité à souscrire, à ses frais, auprès de l'assureur de son choix, une assurance appropriée couvrant cette marchandise.

Article 54 — Réserves en cas de perte ou d'avarie

Lorsque la perte ou l'avarie est apparente, le Destinataire doit, conformément au régime applicable, formuler ses réserves au plus tard lors de la livraison.

Lorsqu'une perte ou avarie n'est pas apparente, les réserves doivent être communiquées par écrit dans le délai légal applicable, soit en principe sept jours à compter de la livraison, dimanches et jours fériés non compris.

Les réserves doivent indiquer la nature générale de la perte ou de l'avarie.

Article 55 — Réclamation pour retard

Une demande d'indemnisation fondée sur un retard à la livraison doit faire l'objet d'une réserve écrite dans le délai légal applicable, soit en principe vingt et un jours à compter de la mise de la marchandise à la disposition du Destinataire.

Article 56 — Prescription

Les actions résultant d'un transport relevant du régime CMR se prescrivent selon les délais prévus par celui-ci.

Le délai est en principe d'un an.

Il est notamment porté à trois ans dans les hypothèses de dol ou de faute légalement considérée comme équivalente au dol.

CHAPITRE VI — FACTURATION ET PAIEMENT

Article 57 — Paiement préalable — B2C et B2B ordinaires

Les Clients consommateurs et les Clients professionnels ne bénéficiant pas d'un NTN, ACN ou NAT doivent, sauf accord particulier, régler intégralement la prestation avant son exécution.

Althex peut demander la preuve du paiement avant toute prise en charge de la cargaison.

En l'absence de paiement lorsque celui-ci est exigible avant la prestation, Althex peut refuser d'effectuer la prise en charge.

Lorsque l'absence de paiement entraîne l'annulation tardive d'une mission déjà réservée, l'indemnité d'annulation prévue par la grille tarifaire peut également être applicable dans la mesure permise par la loi.

Article 58 — Facturation NTN, ACN et NAT

Les Clients professionnels disposant d'un NTN, ACN ou NAT bénéficient d'une facturation postérieure ou périodique, sauf condition particulière contraire.

Les factures sont payables à trente (30) jours calendrier à compter de leur date d'émission.

Article 59 — Émission et transmission des factures

La transmission électronique constitue le mode standard de facturation Althex.

L'envoi d'une facture ou d'une copie de facture au format PDF par courrier électronique est gratuit pour tous les Clients.

Pour les opérations B2B entrant dans le champ de l'obligation belge de facturation électronique structurée, la facture légalement requise est transmise dans un format conforme à cette réglementation, notamment via le réseau Peppol lorsqu'il est applicable.

La transmission via Peppol ne fait l'objet d'aucun supplément facturé par Althex.

Pour ces opérations, le PDF envoyé éventuellement par e-mail constitue une copie complémentaire.

Pour les nouveaux contrats B2C, la facturation électronique standard est portée à la connaissance du Client avant sa commande.

À la demande du Client, une copie papier de la facture peut être envoyée par voie postale moyennant le supplément administratif prévu par la grille tarifaire en vigueur.

Ce supplément doit être annoncé avant qu'il ne soit dû.

Lorsqu'une disposition légale impose la délivrance gratuite d'une facture ou d'un document sous une forme déterminée, cette disposition prévaut.

Article 60 — Autres traitements administratifs

Une demande particulière nécessitant un traitement administratif hors procédure standard, notamment la production manuelle d'un document, d'un duplicata spécifique ou d'un rapport personnalisé, peut faire l'objet d'un supplément ou d'un devis préalable lorsque la grille tarifaire le prévoit.

Article 61 — Retard de paiement — B2B

Lorsqu'une facture adressée à un Client professionnel n'est pas payée à son échéance et que les conditions légales sont réunies, le montant impayé produit de plein droit les intérêts applicables conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Le taux applicable est le taux légal en vigueur pour la période concernée.

Lorsque les conditions légales sont réunies, une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement est également due, sans préjudice des autres frais raisonnables légalement récupérables.

Article 62 — Retard de paiement — B2C

En cas de non-paiement par un Client consommateur, Althex adresse préalablement le premier rappel gratuit prévu par le Livre XIX du Code de droit économique.

Aucun intérêt ou indemnité contractuelle de retard n'est exigé avant l'expiration du délai légal applicable suivant ce rappel.

Lorsque les présentes CGVT prévoient une indemnisation pour retard de paiement, celle-ci est limitée aux maxima légalement autorisés.

L'indemnité forfaitaire ne peut excéder :

- 20 € lorsque le solde dû est inférieur ou égal à 150 € ;
- 30 € augmentés de 10 % de la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € ;
- 65 € augmentés de 5 % de la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.

Les intérêts de retard sont également limités au plafond légal applicable.

Aucun autre frais de recouvrement amiable ne peut être réclamé au consommateur au-delà de ce qui est autorisé par la loi.

Article 63 — Contestation des factures

Toute contestation doit être adressée à info@althex.be, en identifiant la facture et en exposant précisément les motifs de la contestation.

Pour les Clients professionnels, il est demandé que toute contestation soit formulée, dans la mesure du possible, dans les huit jours suivant la réception de la facture.

L'écoulement de ce délai ne vaut toutefois pas renonciation irréfragable à un droit lorsque la loi permet encore au Client de contester la facture ou l'opération concernée.

Le paiement total ou partiel d'une facture ne prive pas automatiquement le Client d'un droit de contestation légalement existant.

CHAPITRE VII — DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

Article 64 — Programme Althon Rewards

Certaines prestations Althex peuvent être éligibles au programme de fidélité Althon Rewards.

Le programme Althon Rewards est juridiquement et opérationnellement distinct de la prestation de transport Althex.

Il est géré et administré par Althon Research International SARL, société établie en République démocratique du Congo.

Les règles relatives notamment à l'attribution, au calcul, à l'utilisation, à l'expiration, à la correction et à la reprise des points sont déterminées dans les Conditions du programme Althon Rewards.

Lorsqu'une commande Althex ayant donné lieu ou devant donner lieu à des points est annulée, remboursée ou corrigée, les points correspondants peuvent être annulés ou repris conformément aux Conditions du programme.

Les données nécessaires à la gestion du programme peuvent être communiquées à l'entité qui l'administre conformément aux règles applicables en matière de protection des données.

Article 65 — Protection des données

Les traitements de données à caractère personnel effectués notamment dans le cadre des comptes utilisateurs, des demandes de devis, des commandes, des adresses de livraison, des coordonnées des Destinataires, des chauffeurs, des preuves de livraison, de la facturation, et du programme Rewards, sont décrits dans la Politique de confidentialité Althex.

Les cookies et autres traceurs utilisés par le site sont décrits dans la Politique de cookies et autres traceurs Althex.

Article 66 — Preuve des opérations

Peuvent notamment constituer des éléments de preuve, conformément aux règles applicables :

- les devis ;
- les commandes et confirmations ;
- les feuilles de voyage ;
- les lettres de voiture ;
- les signatures ;
- les codes PIN ;
- les photographies de livraison ;
- les horaires ;
- les distances calculées ;
- les données de routage ;
- les statuts de mission ;
- les communications électroniques ;
- les enregistrements techniques des systèmes Althex.

Ces éléments ne constituent pas des preuves irréfragables lorsque le droit applicable autorise la preuve contraire.

Article 67 — Fonctionnement des services numériques

Althex met en œuvre les moyens raisonnables nécessaires au fonctionnement de ses services numériques.

Certaines fonctionnalités peuvent dépendre de services techniques fournis par des tiers.

Une maintenance, une mise à jour, un incident informatique ou l'indisponibilité temporaire d'un prestataire peut affecter certaines fonctions du site.

Une indisponibilité du site ne supprime pas les droits et obligations résultant d'une commande déjà valablement conclue.

Article 68 — Réclamations générales

Toute réclamation ne relevant pas d'un délai impératif particulier peut être adressée à : info@althex.be

Le Client doit communiquer les informations permettant d'identifier la mission ou la facture concernée ainsi que les éléments utiles au traitement de sa demande.

Les délais particuliers des articles 54 à 56 prévalent pour les réclamations relatives à la perte, à l'avarie ou au retard.

Article 69 — Médiation (Clients consommateurs)

Le Client consommateur est invité à contacter préalablement Althex afin de rechercher une solution amiable.

À défaut de solution, et lorsque les conditions de recevabilité sont réunies, il peut notamment s'adresser au :

Service de Médiation pour le Consommateur

North Gate II

Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1

1000 Bruxelles

Belgique

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Téléphone : +32 2 702 52 20

Le recours à la médiation ne prive pas le consommateur de son droit de saisir une juridiction compétente.

Article 70 — Droit applicable et juridictions

Les présentes CGVT et les contrats conclus avec Althex sont régis par le droit belge, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Les litiges relatifs aux contrats de transport relevant du régime CMR sont soumis aux règles de compétence prévues par ce régime.

Pour les Clients consommateurs, aucune disposition des présentes CGVT ne peut les priver des règles impératives de compétence et de protection auxquelles ils ont droit.

Article 71 — Modification des CGVT

Althex peut modifier les présentes CGVT pour les commandes futures afin notamment de tenir compte d'une évolution de ses services, de ses tarifs, de ses outils ou de la réglementation.

La version applicable est celle portée à la connaissance du Client lors de la conclusion de sa commande.

Une modification ultérieure ne modifie pas rétroactivement une commande déjà conclue, sauf accord valable des parties ou obligation légale.

Article 72 — Nullité partielle

La nullité ou l'inapplicabilité d'une disposition des présentes CGVT n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat.

Les autres dispositions restent applicables dans la mesure où le contrat peut raisonnablement subsister sans la disposition concernée.

Article 73 — Documents complémentaires

Selon les services utilisés, les présentes CGVT doivent être lues conjointement avec :

- la grille tarifaire Althex applicable ;
- les conditions particulières NTN, ACN ou NAT ;

- les Mentions légales Althex ;
- la Politique de confidentialité Althex ;
- la Politique de cookies et autres traceurs Althex ;
- les Conditions du programme Althon Rewards.

Article 74 — Contact

Pour toute question relative à une commande, une prestation ou aux présentes CGVT : info@althex.be
