



Conditions Générales de Vente

Prestations de Dépannage, Remorquage & Interventions à la Demande

WILLI DÉPANNAGE SRL

Siège social : Broek 25, 1500 Hal, Belgique | **N° d'entreprise / TVA :** BE 0712.733.828

Champ d'application : Clients Particuliers et Professionnels – Interventions d'urgence à la demande (sans contrat cadre préalable).

1. OBJET ET ACCEPTATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des interventions d'assistance routière, de dépannage, de remorquage, de levage et de transport de véhicules exécutées par la société **Willi Dépannage SRL** ou par ses partenaires sous-traitants. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes CGV dès la validation verbale du devis par téléphone ou lors de la réception du SMS de confirmation.

2. LES 3 SCÉNARIOS D'INTERVENTION ET DE TARIFICATION

2.1. Scénario 1 : Intervention directe par nos dépanneurs

Le client prend contact par téléphone à la suite d'une panne ou d'un sinistre. Un devis verbal et instantané lui est communiqué. Dès accord du client, un message SMS de confirmation de commande lui est envoyé afin de collecter les informations précises du véhicule et de sa localisation. Le paiement complet de la prestation s'effectue obligatoirement en direct auprès du dépanneur sur place à la fin de l'intervention.

2.2. Scénario 2 : Établissement de devis refusé

Lorsqu'un client prend contact et qu'un devis lui est communiqué mais qu'il le refuse, la société Willi Dépannage SRL lui transmet tout de même un SMS de confirmation de devis au cas où celui-ci en aurait besoin ou changerait d'avis ultérieurement. Conformément aux règles internes de transparence, ce devis est stocké et sécurisé dans nos systèmes informatiques pendant une durée stricte de un (1) an à compter de son émission, au même titre que les dossiers d'intervention.

2.3. Scénario 3 : Transfert d'intervention à un chauffeur / service externe

Dans le cas où la société Willi Dépannage SRL ne dispose pas de personnel ou de matériel disponible immédiatement pour intervenir, elle en informe explicitement le client par téléphone. Elle lui stipule qu'elle va transférer l'intégralité de l'intervention à une société partenaire externe. Un SMS contenant le nom et les coordonnées complètes de la société intervenante est alors envoyé au client.

Conséquence juridique essentielle : À partir du moment où le transfert est effectué, la vente est directement traitée et conclue entre le client et le service tiers intervenant. La facture finale devra

obligatoirement être établie par la société externe qui réalise physiquement l'intervention, et non par Willi Dépannage SRL. De ce fait, le client n'a plus aucun lien contractuel avec Willi Dépannage SRL pour cette mission, et cette dernière se dégage de toute obligation ou responsabilité relative à l'exécution de ladite prestation.

3. MODÈLE DE MESSAGE SMS DE CONFIRMATION CLASSIQUE

Pour les remorquages classiques (Scénarios 1 et 2), le message de confirmation envoyé sur le terminal mobile du client se présente sous la forme contractuelle suivante :

MESSAGE DE CONFIRMATION TYPE

Cher client,

Un devis pour le remorquage de votre véhicule a été établi pour un montant de 400€ à payer directement au dépanneur qui intervient. Afin de confirmer la commande, veuillez nous transmettre les informations suivantes :

- Le modèle du véhicule
- La plaque du véhicule
- L'adresse de chargement ou la position via le lien suivant : <https://willidepannage.com/localisezmoi/>
- L'adresse de livraison
- Votre nom et prénom

Nous vous remercions de votre confiance.

Cordialement,
L'équipe Willi Dépannage

4. CAS SPÉCIFIQUES : TREUILLAGE, ENLISEMENT, GRUTAGE ET DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

4.1. Signature obligatoire d'une décharge : Pour toutes les interventions spécifiques complexes (véhicule embourbé, enlisé, nécessité absolue de treuillage, de levage ou d'intervention à la grue), le client est dans l'obligation stricte de **signer une décharge de responsabilité écrite** au bénéfice du dépanneur avant le début de toute manœuvre sur le véhicule. À défaut de signature, le dépanneur dispose du droit légal et contractuel de refuser d'intervenir.

4.2. Acceptation des risques de dégâts secondaires : Les dépanneurs mettent en œuvre tout leur professionnalisme pour causer le moins de dommages possibles. Toutefois, le client reconnaît expressément que certaines situations extrêmes, la mauvaise position du véhicule ou des configurations techniques complexes rendent les dégâts de carrosserie ou mécaniques inévitables lors du treuillage ou du levage. Ces dégâts sont intégralement assumés par le client sous couvert de la décharge signée.

4.3. Rapport photo adapté : Les dépanneurs réalisent un rapport complet détaillé lors de ces interventions en prenant des clichés photographiques de toutes les parties extérieures du véhicule ainsi que de son positionnement. Ce rapport est toutefois réalisé **en fonction des possibilités matérielles**,

compte tenu de l'urgence de la situation (danger sur la voie publique) et des conditions météorologiques rencontrées sur place.

5. MODALITÉS DE PAIEMENT ET CLÔTURE DE L'INTERVENTION

Le paiement s'effectue directement sur place auprès du chauffeur intervenant (par terminal bancaire, QR code ou espèces). Le paiement complet de la prestation par le client constitue l'acte de clôture définitive et irréversible de l'intervention, validant le fait que le service a été exécuté de manière conforme.

6. DÉLAI DE RÉCLAMATION

Compte tenu de la nature d'urgence des interventions à la demande, toute contestation ou réclamation concernant l'état du véhicule doit être communiquée par écrit dans un **délaï strict de 12 heures** suivant la fin de la prestation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable.

7. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises à la législation belge. Tout litige n'ayant pu trouver d'accord amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Willi Dépannage SRL

Siège social : Broek 25, 1500 Hal – BCE/TVA : BE 0712.733.828
Document contractuel établi pour valoir ce que de droit – Version Juin 2026