

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES**

## **RÉPARATION À DOMICILE**

### **SRL BBSB TECH**

#### **Article 1 Identification des parties.**

Les présentes conditions générales régissent les prestations de réparation à domicile effectuées par :

**SRL BBSB TECH**, société à responsabilité limitée, dont le siège social est sis Chaussée de Bruxelles 520A, 1410 Waterloo, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0785 724 150 (ci-après « la Société »),

au profit de toute personne physique ou morale (ci-après « le Client »).

La prise de rendez-vous implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales.

#### **Article 2 Champ d'application des prestations.**

Les prestations à domicile peuvent inclure notamment :

diagnostic technique, réparation matérielle (hardware), intervention logicielle (software), installation et configuration suppression de virus, récupération de données ; assistance informatique générale.

#### **Article 3 Réservation et paiement anticipé**

Toute intervention à domicile doit faire l'objet d'une réservation préalable.

La réservation donne lieu à un paiement anticipé couvrant les frais de déplacement et la première heure d'intervention. Ce paiement constitue une indemnité forfaitaire correspondant à la mobilisation des ressources de la Société et à la planification du créneau d'intervention. Il est non remboursable en cas d'annulation par le Client.

La réservation n'est définitivement confirmée qu'après réception du paiement.

#### **Article 4 Durée et tarification complémentaire**

La première heure d'intervention est incluse dans le paiement initial. Toute demi-heure supplémentaire entamée est due. Les tarifs horaires et éventuels suppléments sont communiqués préalablement au Client. Le solde éventuel est payable immédiatement à la fin de l'intervention.

#### **Article 5 Droit de rétractation (B2C)**

Les prestations à domicile constituent des contrats hors établissement au sens du Code de droit économique. Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendrier à compter de la conclusion du contrat.

Toutefois, si le consommateur demande expressément que l'intervention commence avant l'expiration du délai de rétractation ; il reconnaît que la prestation débute à sa demande

expresse et il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée.

Le formulaire type de rétractation est mis à disposition conformément aux dispositions légales.

### **Article 6 Report ou indisponibilité**

En cas d'empêchement indépendant de la volonté de la Société (notamment maladie, panne de véhicule, accident, force majeure ou événement imprévisible), la Société peut reporter le rendez-vous à une date ultérieure convenue avec le Client. Le paiement anticipé est alors reporté sur la nouvelle date. Le simple report du rendez-vous ne donne droit à aucun remboursement.

### **Article 7 Conditions matérielles d'intervention**

Le Client s'engage à garantir un accès libre, sécurisé et conforme au lieu d'intervention et à fournir une alimentation électrique fonctionnelle et conforme. Il doit informer la Société de tout risque particulier. La Société peut refuser ou interrompre l'intervention si les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

### **Article 8 État de l'appareil**

Le Client reconnaît que l'appareil peut présenter des défauts non apparents ou préexistants. La Société n'est pas tenue de procéder à un démontage complet préalable. Tout dysfonctionnement ultérieur résultant d'un état préexistant, d'oxydation, d'une infiltration, d'un choc ou d'une réparation antérieure non conforme ne peut engager la responsabilité de la Société.

### **Article 9 Interventions logicielles (Software)**

Les interventions logicielles constituent une obligation de moyens.

La Société ne garantit pas : l'absence future de bugs ; la stabilité du système après mises à jour ; la compatibilité avec des logiciels tiers ; le maintien des performances dans le temps ; le fonctionnement de services dépendant de serveurs tiers.

Le Client reconnaît que toute manipulation ultérieure, installation de logiciel ou mise à jour automatique peut affecter le fonctionnement du système. La Société quitte les lieux après validation par le Client du fonctionnement constaté au moment de la fin de l'intervention. Aucune garantie n'est accordée sur le fonctionnement futur d'un logiciel tiers non produit par la Société.

### **Article 10 Garantie matérielle (Hardware)**

La garantie s'applique exclusivement aux pièces matérielles remplacées lors de l'intervention.

Durée : vingt-quatre (24) mois pour les pièces et la main-d'œuvre et six (6) mois pour les batteries. La garantie couvre uniquement les défauts directement imputables à la pièce remplacée.

Elle ne couvre pas les dommages résultants : d'une mauvaise utilisation ; d'un choc ; d'une infiltration ; d'une intervention ultérieure par un tiers.

## **Article 11 Manipulations ultérieures du Client**

La Société ne peut être tenue responsable d'un dysfonctionnement résultant notamment : d'une mauvaise manipulation du Client ; d'une réinstallation du système ; d'une mise à jour automatique ; de l'installation de logiciels tiers ; d'un virus introduit postérieurement à l'intervention. La charge de la preuve d'une faute imputable à la Société incombe au Client.

## **Article 12 Sauvegarde et données**

Le Client est seul responsable de la sauvegarde préalable de ses données. La récupération de données constitue une obligation de moyens. La Société n'est responsable des pertes de données qu'en cas de faute lourde non liée à une intervention normale.

## **Article 13 Enlèvement pour réparation en atelier**

Si l'intervention nécessite des opérations non réalisables sur place, la Société peut proposer l'enlèvement de l'appareil pour réparation en atelier. Un document de dépôt est établi. Les conditions générales applicables aux réparations en atelier s'appliquent. Les frais de déplacement restent dus.

## **Article 14 Limitation de responsabilité**

La responsabilité totale de la Société, toutes causes confondues, est limitée au montant facturé pour l'intervention. La Société n'est jamais responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation ou manque à gagner.

## **Article 15 Paiement de la facture finale hors paiement anticipé ou immédiat.**

### 7.1. Exigibilité

Sauf convention écrite contraire, toute facture est payable au comptant lors de la restitution de l'appareil. La remise de l'appareil réparé est subordonnée au paiement intégral des sommes dues. À défaut de paiement, la Société peut exercer son droit de rétention légal jusqu'au paiement complet. Toute facture est réputée acceptée à défaut de contestation écrite et motivée dans un délai de huit (8) jours calendrier à compter de sa date d'émission. Toute contestation doit être formulée par écrit adressée au siège de la Société dans le délai précité et être motivée de manière précise, en identifiant clairement la facture concernée.

### 7.3. Dispositions B2C ( consommateur)

En cas de retard de paiement d'un consommateur( Livre XIX du Code de droit économique).Un premier rappel gratuit est envoyé. Un délai minimum de quatorze (14) jours calendrier est accordé, prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi. À défaut de paiement, pourront être réclamés les intérêts au taux légal applicable et une indemnité forfaitaire limitée aux plafonds légaux : indemnité forfaitaire dont le montant est fixé à 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros; 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

### 7.4. Dispositions B2B ( professionnel)

En cas de retard de paiement d'un Client professionnel : les sommes impayées produisent de plein droit un intérêt de 8 % l'an et une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 150 €, est due ainsi que des frais administratifs de rappel de 25 €. Toute facture

impayée rend immédiatement exigibles les autres factures ouvertes. Tout paiement partiel sera imputé en priorité sur les frais, ensuite sur les intérêts et enfin sur le principal.

**Article 16 – Droit applicable et clause de compétence.**

Les présentes conditions sont régies par le droit belge. Les Tribunaux de l'arrondissement de Mons sont compétents pour tout litige.