CONDITIONS GENERALES – PRESTATION DE SERVICES

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de Electrosim, ci-après dénommé « le Prestataire », dont le siège social est situé sis rue de barvaux 179, 5590 Haversin, référencé à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 1042017451 et de son Client, à l'occasion de toutes les prestations effectuées par Electrosim.

En acceptant le devis, contrat ou tout commencement de prestation, le Client reconnaît expressément avoir reçu un exemplaire des conditions générales, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. En cas de contrariété entre les conditions générales du Client et celles de Electrosim, il est convenu que seules ces dernières prévaudront.

2. Offres - Validité et engagement

Toute prestation souhaitée par le Client fera l'objet d'un devis estimatif établi gratuitement par Electrosim. Lorsque le Client souhaite obtenir une offre par voie électronique, il s'engage à communiquer une adresse mail actuelle et valide à cet effet.

Sauf stipulation contraire et écrite, le délai de validité des offres est de 2 semaines à dater de leur émission ; les présentes conditions générales sont présumées acceptées endéans ce délai, sauf contestation explicite du Client. Passé le délai de validité, l'offre est réputée caduque.

Le Client est par ailleurs informé que la réalisation des prestations convenues peut être soumise au paiement préalable d'un acompte, tel que mentionné sur le document support de l'offre. A défaut de paiement de celui-ci, Electrosim se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'à son paiement intégral. L'acompte doit toujours être considéré comme restant acquis au Prestataire.

Les prestations de service comprennent exclusivement les prestations telles que décrites dans le document support de l'offre ou le contrat éventuel et, le cas échéant, les modifications et addenda expressément convenus par écrit entre les parties à une date ultérieure. A ce titre, les modifications apportées par le Client ne seront valables qu'à la condition que nous les ayons confirmées par écrit.

3. Droit de rétractation

Le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter de sa commande si celle-ci a été réalisée hors établissement ou à distance, sans avoir à motiver sa décision. Le délai prend cours à dater de la confirmation de la commande (prestation).

Endéans ce délai, le Client doit en avertir l'entreprise de manière non ambigüe soit par mail à l'adresse suivante : colinet.simon@hotmail.com, soit par courrier écrit adressé au siège social rue de barvaux 179, 5590 Haversin. Il peut également utiliser le formulaire de rétractation

pouvant être mis à sa disposition sur simple demande à l'adresse : rue de barvaux 179, 5590 Haversin. Le cas échéant, les frais de renvoi restent à sa charge.

Le Client ne bénéficie toutefois pas du droit de rétractation dans les cas suivants (article VI.53 du Code de droit économique) :
- Les biens confectionnés à partir des spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- Dans le cas où le service a été pleinement exécuté et que son exécution a commencé avec son accord exprès avant l'expiration du délai de rétractation et qu'il a reconnu perdre son droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté par l'entreprise.

4. Durée

La convention est conclue pour une prestation nettement définie ou une durée déterminée, celle-ci prend fin une fois la prestation terminée ou le terme de la convention échu. Le Client, s'il le souhaite, peut néanmoins mettre fin de manière anticipative à cette convention moyennant le paiement des prestations réalisées et d'une indemnité forfaitaire fixée à 20% du montant total restant dû à titre de manque à gagner (article 1794 du Code civil).

La convention pourra être résiliée de plein droit et sans mise en demeure préalable par Electrosim dans les cas énoncés ci-après, sans préjudice de son droit de réclamer un dédommagement : (1) en cas de faillite du Client ; (2) en cas de circonstances mettant en péril l'indépendance professionnelle ; (3) en cas de manquement grave par le Client aux obligations qui lui incombent en vertu de la présente convention. Le Client, s'il répond à l'une de ces conditions, sera informé par écrit des raisons justifiant la résiliation de la convention.

Au terme de la convention, chaque Partie remet à disposition de l'autre (ou son mandataire) l'ensemble des documents relevant de la propriété de ce dernier.

Sauf dans le cas où il en est la cause, le Client peut mettre fin à la présente convention sans indemnité ni respect d'un délai de préavis lorsque le Prestataire reste en défaut d'exécuter ses obligations. Dans ce cas, le Client veillera à envoyer au préalable une lettre de mise en demeure au Prestataire lui laissant un délai raisonnable pour exécuter les obligations pour lesquelles il reste en défaut.

5. Délais

Les délais d'exécution sont communiqués à titre indicatif et sont fixés en jours ouvrables. Leur dépassement ne peut donner lieu à la résolution du contrat ou à dédommagement.

En cas de force majeure (sans que cette liste ne soit limitative : grèves, lock-out, intempéries, tempêtes, incendies, inondations, guerres, bugs ou virus informatiques, incidents d'ordre technique, retards du fournisseur, pénurie de main-d'œuvre, maladie, crise sanitaire, etc.) ou de circonstances imprévues (toute circonstance raisonnablement imprévisible lors du dépôt de l'offre et qui rendrait l'exécution du contrat plus difficile ou plus onéreuse sur un plan financier ou autre, au-delà des prévisions normales), les délais d'exécution sont suspendus jusqu'à ce que le cas de force majeure ou la circonstance imprévue prenne fin. Si celle-ci ne cesse pas, elle fonde les parties à demander la révision ou la résiliation du contrat.

Dans tous les cas, les délais d'exécution seront suspendus de plein droit et sans notification préalable nécessaire :
- Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- Si des changements conséquents sont décidés par le Client en cours de prestations ou en

cas de répétition anormale de correction. Si ces modifications ou corrections entraînent un surcoût de plus de 10% du montant initialement convenu, le Client sera prévenu et est d'ores et déjà informé que ces frais seront à sa charge ;
- Si le Client ne communique pas les informations ou documents demandé(e)s et nécessaires à la bonne exécution des prestations endéans le délai spécifié.

Le Client est informé qu'en cas d'inexécution, d'exécution partielle ou incomplète de ses obligations (par exemple, non-paiement des prestations ou des acomptes convenus), le Prestataire est en droit de suspendre ou de différer l'exécution de ses prestations jusqu'à ce que le Client ait régularisé sa situation. S'il est dans ce cas, le Prestataire en informera par email le Client afin qu'il puisse satisfaire à ses obligations endéans le délai spécifié.

6. Obligations des parties

Electrosim et le Client veilleront chacun à leur intérêts réciproques et agiront loyalement et de bonne foi.

Les obligations auxquelles s'engage Electrosim sont qualifiées d'obligations de moyens au sens de l'article 5.72 du Code civil. Electrosim exécute les prestations qui lui sont confiées en toute indépendance. Electrosim s'engage à respecter les normes propres à sa profession et à fournir ses prestations en accord avec les différentes législations en vigueur. Sous réserve que la présente clause ne vide une obligation essentielle de sa substance, la responsabilité de Electrosim ne saurait être directement ou indirectement retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, en cas de faute commise dans l'exécution de ses prestations, sauf cas de faute lourde ou de faute intentionnelle (dol). En tout état de cause, les conséquences de sa responsabilité se limitent aux dommages directs subis par le Client, pour un montant maximum équivalant à 70% du montant de l'électroménager.

Comme l'article 6.3 - § 1 du Livre VI du nouveau Code Civil les y autorise, les Parties conviennent expressément que, dans le cadre des présentes conditions générales, les dispositions légales en matière de responsabilité civile extracontractuelle ne seront pas applicables entre elles, que ce soit dans un cadre amiable (transaction, accord, médiation, arbitrage…) ou judiciaire.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée dans les cas suivants :

- Dommages résultant de l'usure normale, de la vétusté, d'un défaut d'entretien, d'une mauvaise utilisation ou d'une manipulation non conforme de l'appareil par le Client (ou un tiers) antérieure ou postérieure à l'intervention.
- Intervention, tentative de réparation ou modification de l'appareil effectuée par le Client ou un tiers non agréé par le Prestataire après la prestation.
- Dommages causés par des facteurs externes (sur tension électrique, dégât des eaux, choc, présence d'insalubrité ou de nuisibles, non-conformité des installations électriques ou de plomberie du Client).
- Perte, détérioration ou détruit du contenu présent dans ou autour de l'appareil (ex. denrées alimentaires dans un réfrigérateur/congélateur, linge dans un lave-linge/sèche-linge, vaisselle, etc.), le Client restant seul responsable d'en vider l'appareil avant toute intervention.

7. Garantie des pièces fournies par le Prestataire

7.1. Client professionnel

Le Prestataire garantit les produits contre les défauts cachés pendant une période de 6 mois à compter de la livraison. Cette garantie est soumise aux conditions qui suivent.

La garantie ne peut être mise en œuvre que si les conditions suivantes sont réunies :
- le défaut rend, dans une mesure importante, le produit impropre à l'usage auquel il est habituellement destiné ou à un usage spécial expressément mentionné dans les conditions particulières de la vente;
- le produit a été monté et placé de manière appropriée ;
- le produit est utilisé dans des conditions normales ; la garantie ne pourra notamment s'appliquer si les instructions d'entretien et d'utilisation communiquées lors de la livraison n'ont pas été respectées, ainsi qu'en cas de modification, de démontage ou de réparation par une personne qui ne serait pas professionnellement qualifiée.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de la garantie, le client devra notifier toute réclamation relative à des défauts cachés par lettre recommandée dans un délai maximum d'un mois après qu'il ait constaté ou aurait dû normalement constater les défauts.

La garantie est limitée à la réparation gratuite ou au remplacement des marchandises défectueuses. En aucun cas celles-ci ne seront remboursées

7.2. Client consommateur

Le client agissant à des fins privées bénéficie de la garantie légale de deux ans et des autres droits au titre de la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation.

Conformément à l'article 1649quater §2 du Code civil, le consommateur est tenu d'informer le prestataire de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

Pour les pièces d'occasion, le délai de garantie est d'un an à dater de la délivrance du bien.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant au moment de la livraison de la pièce. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. De même, des réparations effectuées par des techniciens non agréés par nos services, donneront lieu à l'annulation de la garantie.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et produit en original.

8. Prix et modalités de paiement

Le montant de nos prix est libellé en euros et comprend le déplacement et la main d'œuvre. Les pièces de rechange sont en supplément. Ceux-ci sont fixés en application de la grille tarifaire suivante :

Prestation	Tarif	Comprend

Déplacement + diagnostic	50 €	Déplacement + recherche de panne
Réparation simple	60 €	Main-d'œuvre + déplacement
Réparation standard	75 €	Main-d'œuvre + déplacement
Réparation complexe	90 €	Main-d'œuvre + déplacement
Trajet plus éloigné	10€/15km supplémentaire	Déplacement plus longue distance

En principe, un acompte est dû. A défaut de précision dans l'offre, il est fixé à % du montant total des prestations.

Le Client est informé que Electrosim se réserve un droit de rétention sur toutes ses créations jusqu'au paiement intégral du prix convenu. Les documents et supports diverses ne seront remis au Client que lorsque le paiement aura été valablement effectué.

Les factures sont payables au plus tard à date d'échéance mentionnée sur celles-ci. A défaut de précision, elles sont payables dans les 15 jours calendriers suivant leur émission.

Tout retard de paiement produira :

Concernant le Client professionnel, de plein droit et sans mise en demeure :
- Un intérêt conventionnel au taux légal majoré de 2 points de pourcentage, chaque mois entamé étant intégralement dû ;
- Une indemnité forfaitaire et irréductible de 15% du montant resté impayé avec un minimum de 50-€ par facture ;
- Des frais de recouvrement extrajudiciaire à raison de 25 euros TTC lors de l'envoi d'un courrier rappel de paiement (premier ou second rappel) et de 50 euros TTC lors de l'envoi d'une mise en demeure par recommandé avec accusé de réception.

Concernant le Client consommateur, un intérêt moratoire conventionnel calculé au taux d'intérêt légal applicable majoré de 2 points de pourcentage et une indemnité forfaitaire fixée en fonction de la hauteur du montant resté impayé, à savoir :
- 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
- 30 EUR majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR, si le solde dû se situe entre 150,01 EUR et 500 EUR ;
- 65 EUR majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2 000 EUR, si le solde dû est supérieur à 500 EUR.

Le premier rappel est gratuit. Des frais de recouvrement extra-judiciaire seront facturés au Client, à partir du deuxième rappel, à raison de 7,50 euros par courrier, majorés des frais postaux.

Sauf disposition particulière, le consommateur tel que défini par l'article I.1, 2°, du code de droit économique peut exiger le bénéfice de l'application des indemnités et intérêts dans la mesure et les conditions fixées par la présente clause, en cas d'inexécution de nos obligations.

Toute réclamation doit être émise par courrier recommandé adressé au siège de Electrosim dans les 8 jours francs à dater de la réception de la facture. A défaut, la facture sera présumée acceptée par le Client.

9. Théorie de l'imprévision

Conformément à l'article 5.74 du Code civil, si une des Parties souhaite demander la renégociation du contrat en vue de l'adapter ou d'y mettre fin à la suite d'un changement de circonstances, la période de négociation sera limitée à 8 jours calendrier à dater de la notification à l'autre partie du changement de circonstances et de la volonté de renégocier le contrat.

10. Modifications

Toute modification aux prestations initialement convenues devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par toutes les parties.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les conditions applicables aux prestations sont celles ayant été acceptées à la signature du document support de l'offre.

11. Déclaration vie privée - Données à caractère personnel

Le Client est informé que des données personnelles le concernant sont traitées. Ces données sont : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail.

Elles sont strictement confidentielles et sont traitées à des fins comptables et de bonne gestion du contrat ainsi que de son dossier dans le cadre de la fourniture de biens et/ou de services suivants : diagnostic, réparation d'électroménager.

Le Client est informé que s'il ne nous fournit pas les données exactes, cela peut dans certains cas entraver le bon déroulement du processus d'exécution du contrat. Si les données nous ont été fournies de manière incorrecte ou inexacte, nous ne pouvons en aucun cas en être tenus responsables.

Les données à caractère personnel communiquées par le Client sont gérées par le responsable de traitement des données dont l'identité est Colinet Simon

Ces données seront conservées pendant toute la durée du contrat ainsi que pendant 2ans suivant le terme du contrat. Une fois arrivées au terme du délai, les données comptables et/ou légales sont archivées et les autres données sont effacées.

Conformément au règlement 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 des données ainsi que conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (M.B. 05/09/2018), le client dispose de droits à l'égard de ses données : le droit d'information ; le droit d'accès aux données conservées et le droit d'en obtenir copie ; le droit de rectification en cas d'erreur ; dans certaines circonstances, le droit d'effacement et le droit à la limitation du traitement des données ; le droit de s'opposer au traitement de ses données à des fins étrangères à celles de la bonne gestion de son dossier, le cas échéant ; le droit à la portabilité de ses données.

Pour toutes questions y relatives, le client peut contacter le responsable du traitement de vos données. Il s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées et raisonnables permettant d'assurer la protection des données du Client. Il s'engage à cet égard à une obligation de moyen.

Le Client, s'il estime avoir été lésé dans le cadre de la protection de ses données à caractère personnel, peut contacter l'autorité de contrôle : Autorité de protection des données - rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles - ☎ +32 (0)2 274 48 00 - 🖷 +32 (0)2 274 48 35 - ✉ contact@apd-gba.be - https://www.autoriteprotectiondonnees.be/contact.

12. Incessibilité

Les contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), ainsi que les droits et obligations qui en découlent sont incessibles, à quelque titre et pour quelque finalité que ce soient, sans l'accord exprès préalable écrit de l'autre partie.

13. Clause salvatrice

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

14. Litiges

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention. Celle-ci débutera au plus tard le 15ème jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux.

Sauf disposition impérative ou d'ordre public en sens contraire venant supplanter la présente clause, en cas de contestation entre parties ou de poursuites en paiement, sont seuls compétents les tribunaux dont dépend le siège social du Prestataire.

Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques (par exemple : l'email, les backups informatiques, ...).