

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Des règles simples et écrites à l'avance : ce que vous payez, quand, et ce à quoi vous avez droit. Elles s'appliquent à toutes les prestations de Dochot Consulting.

01 Identification du prestataire

NOM COMMERCIAL

Dochot Consulting

SIÈGE

7070 Thieu

NUMÉRO D'ENTREPRISE / TVA

BE1041936386

E-MAIL

contact@dochot.be

TÉLÉPHONE

+32 456 97 36 34

02 Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations de Dochot Consulting : développement de logiciels et de sites web, accompagnement informatique, réseaux, diagnostic et réparation de matériel, conseil et intelligence artificielle. Elles valent pour les clients consommateurs comme pour les clients professionnels ; certaines clauses ne visent que l'une de ces catégories et le précisent.

Toute commande implique l'acceptation des présentes conditions. Des conditions particulières convenues par écrit (devis, contrat, accord de confidentialité) priment sur elles. Les conditions générales du client ne s'appliquent que si Dochot Consulting les a acceptées par écrit.

03 Devis et commande

Sauf mention contraire, un devis est valable 30 jours. La commande est formée lorsque le client accepte le devis par écrit (e-mail compris). Aucune prestation payante ne démarre sans cet accord.

Les échanges préalables (premier appel, atelier de cadrage, étude réseau annoncée comme gratuite) sont offerts et n'engagent pas le client. Toute demande en dehors du périmètre du devis fait l'objet d'un devis complémentaire, accepté avant exécution.

Les délais sont donnés à titre indicatif, de bonne foi. Un retard raisonnable ne donne pas droit à l'annulation ni à des dommages et intérêts, sauf délai impératif convenu par écrit.

04 Prix et paiement

Les prix sont exprimés en euros. Les prix affichés sur le site et annoncés aux consommateurs s'entendent toutes taxes comprises ; les prix communiqués aux professionnels sont précisés hors TVA ou TVA comprise sur le devis. Les pièces et licences sont facturées au prix coûtant et validées par le client avant commande. Le nom de domaine et l'hébergement d'un site sont facturés à leur coût réel.

Les factures sont payables dans les 15 jours de leur date, par virement. Pour les projets découpés en lots, chaque lot est facturé à sa livraison ; un acompte peut être demandé au démarrage et est indiqué sur le devis.

Client professionnel : à défaut de paiement à l'échéance, des intérêts de retard sont dus de plein droit et sans mise en demeure au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

Client consommateur : en cas de retard, un premier rappel gratuit est envoyé, laissant un délai de 14 jours pour payer. À l'issue de ce délai, des intérêts au taux légal et une indemnité forfaitaire peuvent être réclamés dans les limites fixées par l'article XIX.2 du Code de droit économique.

05 Droit de rétractation (consommateurs)

Lorsque le contrat est conclu à distance (par e-mail, téléphone ou via le site) ou hors établissement, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif et sans frais, conformément aux articles VI.47 et suivants du Code de droit économique. Il suffit d'en informer Dochot Consulting par une déclaration claire, par exemple un e-mail à contact@dochot.be.

Si le client demande expressément que la prestation commence pendant ce délai, il reste redevable d'un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à sa rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique plus lorsque le service a été entièrement exécuté avec l'accord préalable exprès du client, qui reconnaît alors perdre ce droit (article VI.53 du Code de droit économique), ni pour les réparations urgentes demandées par le client à son domicile.

Dépôt et diagnostic

À chaque dépôt, un bon de dépôt est établi : il décrit l'appareil, son état visible (rayures, fissures, traces d'oxydation, pièces manquantes), la panne signalée par le client et les fonctions qu'il a pu vérifier. Le client le relit et le signe ; il fait foi de l'état de l'appareil à sa remise. Un appareil qui ne s'allume pas ne peut pas être testé à son arrivée : ses autres fonctions sont alors réputées non vérifiées.

Le diagnostic est facturé 25 € ; ce montant est déduit de la facture si le client confie ensuite la réparation. Si une réparation n'a pas de sens économiquement, le client en est informé et ne paie que le diagnostic. Aucune réparation n'est effectuée sans l'accord du client sur le devis.

Risques liés à l'intervention

Ouvrir un appareil comporte des risques inhérents que le client accepte en confiant la réparation, notamment pour les appareils collés ou scellés (smartphones, tablettes, ordinateurs ultrafins), anciens, déjà ouverts ou réparés par un tiers, tombés, oxydés ou ayant subi une infiltration de liquide. Lors du démontage, une vitre, un écran, un cadre, une nappe, un joint d'étanchéité ou une batterie fragilisés peuvent céder malgré le soin apporté. Lorsqu'un risque particulier est identifié, il est signalé au client avant l'intervention et mentionné sur le devis ou le bon de dépôt.

Sauf faute de Dochat Consulting, celle-ci n'est pas responsable :

- de la casse d'un élément déjà fragilisé, causée par l'état de l'appareil et survenue lors d'une intervention réalisée selon les règles de l'art ;
- des pannes qui apparaissent ou s'aggravent pendant ou après l'intervention et qui sont sans lien avec la réparation effectuée, en particulier sur un appareil oxydé, ayant subi un choc ou dont la panne d'origine pouvait en masquer d'autres ;
- de la perte de l'étanchéité d'origine du fabricant (résistance à l'eau et à la poussière), qui ne peut pas être garantie après l'ouverture d'un appareil ;
- de la perte de la garantie du fabricant ou du vendeur, dont le client est informé et qu'il accepte en demandant la réparation ;
- des fonctions liées à une pièce d'origine appairée par le fabricant (reconnaissance faciale ou d'empreinte, messages d'avertissement sur une pièce « non d'origine »), qui peuvent être limitées après le remplacement de cette pièce ;
- de la perte de données, la sauvegarde restant à la charge du client (voir ci-dessous).

Si l'intervention ne peut aboutir à cause de l'état de l'appareil, seuls le diagnostic et les pièces déjà commandées avec l'accord du client sont facturés ; l'appareil est restitué dans l'état où il se trouve.

Données

Le client reste seul responsable de la sauvegarde de ses données avant tout dépôt ou intervention, ainsi que de la suppression des codes ou de la désactivation des verrous lorsqu'ils sont nécessaires. Dochat Consulting prend soin des données rencontrées et ne les consulte que dans la mesure nécessaire à

l'intervention, mais ne garantit pas leur conservation : une réparation, une mise à jour ou une réinitialisation peut entraîner leur effacement.

Garantie de la réparation

La réparation est garantie 3 mois à compter de la restitution de l'appareil : si la même panne réapparaît sur la pièce remplacée ou sur l'intervention réalisée, elle est reprise sans frais. Les pièces fournies à un client consommateur bénéficient en outre de la garantie légale de conformité de 2 ans, que la présente garantie ne réduit pas.

La garantie ne couvre pas : les autres pièces et pannes de l'appareil ; l'usure normale ; les dommages causés après la restitution par une chute, un choc, une pression, une exposition à un liquide, à l'humidité ou à la chaleur ; une mauvaise utilisation ; un chargeur ou un accessoire non conforme ; ni une ouverture ou une intervention par le client ou un tiers. Le client signale tout défaut dès qu'il le constate et, au plus tard, dans les deux mois de sa découverte.

Limite d'indemnisation

Si un appareil confié est endommagé ou perdu par la faute de Dochot Consulting, celle-ci, à son choix, le répare sans frais ou indemnise le client à hauteur de la valeur de l'appareil au jour du dépôt, compte tenu de son âge et de son état, et non de son prix neuf. Cette limite ne s'applique pas en cas de dol ou de faute grave, ni lorsqu'elle irait à l'encontre des droits que la loi garantit impérativement aux consommateurs.

Restitution

Le client vérifie l'appareil lors de sa restitution et signale immédiatement tout défaut apparent ; à défaut de réserve, l'appareil est réputé restitué en bon état apparent. Le client est prévenu dès que son appareil est prêt. Un appareil non repris dans les 3 mois suivant cet avis et un rappel écrit peut, après une dernière mise en demeure restée sans suite, être considéré comme abandonné.

07 Propriété du code et des accès

Après paiement intégral des sommes dues pour un lot, le client devient propriétaire du code source spécifique développé pour lui et en reçoit une copie. Les noms de domaine, hébergements et identifiants sont enregistrés au nom du client et lui sont remis.

Les composants libres (open source) et les outils tiers intégrés restent soumis à leur propre licence. Dochot Consulting conserve son savoir-faire, ses méthodes et ses outils génériques réutilisables, et peut mentionner la réalisation dans ses références, sauf demande contraire ou accord de confidentialité.

08 Responsabilité

Dochot Consulting exécute ses prestations avec soin et selon les règles de l'art ; il s'agit d'une obligation de moyens. Le client fournit en temps utile les informations, accès et contenus nécessaires et reste responsable des contenus qu'il transmet.

Client professionnel : la responsabilité de Dochot Consulting est limitée aux dommages directs et plafonnée au montant facturé pour la prestation concernée. Elle ne couvre pas les dommages indirects tels que la perte de chiffre d'affaires, de données ou de clientèle.

Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute grave, ni aux droits que la loi garantit impérativement aux consommateurs.

09 Confidentialité des projets

Les informations communiquées par le client dans le cadre d'un projet sont traitées de manière confidentielle et ne sont utilisées que pour l'exécuter. Sur demande, un accord de confidentialité (NDA) est signé avant tout échange détaillé.

10 Politique de confidentialité

Dochot Consulting est responsable du traitement des données personnelles collectées via le site et dans le cadre de ses prestations, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

- **Données traitées** : nom, e-mail, téléphone, contenu de votre message, et les informations nécessaires à l'exécution et à la facturation des prestations.
- **Finalités et bases légales** : répondre à votre demande et établir un devis (mesures précontractuelles), exécuter le contrat, respecter les obligations comptables et fiscales (obligation légale).
- **Formulaire de contact** : les informations saisies (nom, e-mail, téléphone, besoin et message) sont transmises de manière chiffrée au service de messagerie de Dochot Consulting, uniquement pour traiter votre demande. Elles ne sont utilisées à aucune autre fin.
- **Conservation** : les demandes sans suite sont supprimées au plus tard 12 mois après le dernier échange ; les données de facturation sont conservées pendant la durée imposée par la législation comptable et fiscale.
- **Destinataires** : vos données ne sont ni vendues ni louées. Elles ne sont partagées qu'avec les prestataires strictement nécessaires (messagerie, hébergement, comptabilité), hébergés dans l'Union européenne lorsque c'est possible.
- **Cookies** : le site n'utilise ni cookie publicitaire ni outil de suivi. Il charge des polices et des bibliothèques depuis des serveurs tiers (Google Fonts, cdnjs, unpkg, jsDelivr), qui reçoivent votre adresse IP pour les fournir.
- **Vos droits** : accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité, en écrivant à contact@dochot.be. Vous pouvez aussi introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (autoriteprotectiondonnees.be).

11 Réclamations et litiges

Toute réclamation est à adresser par écrit à contact@dochot.be ; une réponse est apportée dans les meilleurs délais. Le client consommateur peut également s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur (mediationconsommateur.be).

Les présentes conditions sont soumises au droit belge. À défaut d'accord amiable, les litiges avec un client professionnel relèvent des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège de Dochot Consulting ; le client consommateur conserve le bénéfice des règles de compétence que la loi lui garantit.