RÉFÉRENTIEL CONTRACTUEL

Conditions Générales

SateLink Solution — l'ensemble des activités

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'ensemble des prestations fournies par SateLink Solution à ses clients : vente et installation d'infrastructure, accompagnement et maintenance, services cloud, connectivité satellitaire, smart home, coordination de câblage, conseil et audit, et activités de sécurité privée.

Elles se composent d'un tronc commun de 18 articles applicables à toutes les prestations, complété par des annexes spécifiques selon la nature du service souscrit. Une annexe dédiée encadre les relations avec les consommateurs au sens du droit belge.

Version 1.4 · en vigueur au 20 août 2026

PARTIE I

Tronc commun — Conditions applicables à toutes les prestations

Les 18 articles suivants s'appliquent à l'ensemble des relations contractuelles entre SateLink Solution et ses clients, sauf disposition spécifique contraire prévue dans l'annexe correspondant à la prestation concernée.

Art. 1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre **SateLink Solution** (ci-après « SateLink »), entreprise exploitée par Monsieur Romuald Tshibambe Kankolongo, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise **1012.151.448**, assujettie à la TVA sous

le numéro **BE 1012.151.448**, dont le siège d'exploitation est établi Vriendschapsstraat 41, 3090 Overijse, et toute personne physique ou morale recourant à ses prestations (ci-après le « Client »).

SateLink Solution exerce son activité sous l'ombrelle d'Interstellar Services Group.

Les présentes CGV se composent d'un tronc commun applicable à toutes les prestations et d'annexes spécifiques selon la nature des prestations fournies. En cas de contradiction entre une disposition du tronc commun et une disposition d'une annexe spécifique applicable à la prestation concernée, la disposition de l'annexe prévaut.

Toute disposition contractuelle contraire émanant du Client (conditions générales d'achat, bons de commande, etc.) est expressément écartée, sauf accord écrit préalable et exprès de SateLink.

Art. 2. Acceptation des CGV

L'acceptation des présentes CGV résulte de l'acceptation d'un devis, d'un contrat ou d'un bon de commande émis par SateLink. Cette acceptation vaut adhésion pleine et entière aux présentes CGV ainsi qu'aux annexes applicables à la prestation souscrite.

2.1 Modes d'acceptation admis

Le devis peut être accepté indifféremment par l'un des modes suivants, qui ont la même valeur contractuelle :

- **Acceptation en ligne** depuis l'espace client SateLink : le Client ouvre le devis au moyen du lien personnel qui lui a été transmis, l'approuve et le signe électroniquement. La signature électronique ainsi recueillie constitue une signature électronique au sens du règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS) et du Livre XII du Code de droit économique belge.
- **Acceptation écrite** : renvoi du devis daté et signé, accompagné de la mention manuscrite « Bon pour accord, lu et approuvé ».
- **Acceptation par courrier électronique** exprimant sans équivoque l'accord du Client sur le devis identifié par son numéro.

SateLink conserve la trace horodatée de l'acceptation, ainsi que la version du devis et des Conditions Générales acceptée. Cette trace est communiquée au Client sur simple demande.

2.2 Version applicable

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à l'acceptation et déclare en accepter toutes les dispositions sans réserve. SateLink se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment ; **les CGV applicables à un contrat sont celles en vigueur à la date d'acceptation du devis**. Les contrats acceptés avant le 20 août 2026 restent régis par la version antérieure, sauf accord exprès des parties.

Art. 3. Définitions

Aux fins des présentes CGV, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

- **SateLink** : SateLink Solution, telle que définie à l'article 1.
- **Client** : toute personne physique ou morale, professionnelle ou consommateur, contractant avec SateLink.
- **Client Professionnel (B2B)** : Client agissant à des fins professionnelles, commerciales, artisanales ou libérales.
- **Client Consommateur (B2C)** : Client personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle, au sens de l'article I.1, 2°, du Code de droit économique belge.
- **Prestations** : l'ensemble des services fournis par SateLink, comprenant notamment la vente, l'installation, l'intégration, la maintenance, l'hébergement, le conseil et toute autre prestation décrite dans les annexes.
- **Matériel** : l'ensemble des équipements physiques fournis par SateLink dans le cadre d'une prestation.
- **Devis** : document commercial proposant une prestation chiffrée, numéroté selon la convention SLK-{ANNÉE}-{TYPE}-{ID}{LETTRE}.
- **Espace client** : l'environnement en ligne accessible au Client par lien personnel, sur lequel il consulte, accepte et règle ses devis et ses factures.
- **PV de réception** : procès-verbal signé conjointement à l'issue de l'installation, attestant la conformité de la prestation.
- **HTVA** : hors taxe sur la valeur ajoutée. **TVAC** : taxe sur la valeur ajoutée comprise.

Art. 4. Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis préalable établi par SateLink, identifié par un numéro unique selon la convention SLK-{ANNÉE}-{TYPE}-{ID}{LETTRE}. Le devis détaille la nature des prestations, les équipements fournis, les conditions financières et les délais d'exécution.

Le devis est mis à la disposition du Client sous deux formes qui ne font qu'un seul et même document : un document au format PDF qui lui est transmis, et le même devis consultable dans son **espace client**, où il peut être accepté et réglé. **En cas de divergence entre les deux, les montants figurant dans l'espace client font foi**, ceux-ci étant ceux effectivement portés en comptabilité et repris sur la facture.

Le devis est valable **trente (30) jours calendaires** à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire explicite. Au-delà de ce délai, SateLink se réserve le droit de réviser ses tarifs en fonction de l'évolution des prix fournisseurs et des conditions de marché.

La commande est ferme et définitive à compter de l'acceptation du devis et, lorsque l'acompte est exigible, du versement effectif de celui-ci. À compter de cet instant, le Client est tenu de ses engagements contractuels.

Art. 5. Prix et fiscalité

Les prix sont exprimés en euros. La taxe sur la valeur ajoutée applicable est de **21 %**, conformément à la législation belge en vigueur, sauf taux réduit applicable dans les cas prévus par la loi. Les devis adressés aux

Clients Professionnels sont exprimés HTVA, ceux adressés aux Clients Consommateurs sont exprimés TVAC ; dans les deux cas, le devis indique le montant HTVA, le montant de la TVA et le montant TVAC.

La TVA est calculée une seule fois sur le montant total hors taxe du devis, et non ligne par ligne. Il peut en résulter, sur une ligne isolée, un écart d'arrondi d'un centime sans incidence sur le total dû.

Les prix incluent la fourniture du matériel et la prestation telles que décrites au devis. Sauf mention contraire explicite, sont exclus des prix :

- Les frais d'abonnement aux services tiers (Internet, connectivité satellitaire, lignes téléphoniques, services VoIP, services cloud, frais de portage de numéros), qui restent à la charge exclusive du Client.
- L'acquisition ou la migration de licences logicielles tierces non prévues au devis.
- Les travaux de gros œuvre, percements structurels, chemins de câbles et câblage structuré, sauf prestation explicitement incluse au devis.

Les frais de déplacement sont compris dans les prix affichés et ne font l'objet d'aucune facturation séparée pour les prestations d'installation, quelle que soit la zone. Les interventions ponctuelles hors installation relèvent de l'annexe A.2.6.

SateLink se réserve le droit de réviser ses tarifs pour les prestations récurrentes (accompagnement, hébergement, services managés) selon les modalités définies aux annexes correspondantes. Les tarifs d'installation sont fermes et révisés une fois par an, au 1er janvier.

Art. 6. Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont précisées au devis et dans l'annexe applicable à la prestation concernée.

6.1 Moyens de paiement

Les paiements s'effectuent par **virement bancaire** sur le compte indiqué par SateLink, ou **en ligne depuis l'espace client**, ou, pour les prestations récurrentes, par domiciliation SEPA.

Le compte de SateLink Solution est ouvert au nom de **Romuald Tshibambe Kankolongo**, l'entreprise étant exploitée en personne physique. Le Client est invité à reprendre ce nom exact comme bénéficiaire du virement : depuis l'entrée en vigueur de la vérification européenne du bénéficiaire, un nom de bénéficiaire différent de celui du titulaire du compte peut déclencher un avertissement de la banque du Client.

Chaque devis et chaque facture portent une **communication structurée** au format belge. Le Client est invité à la reprendre intégralement : elle permet le rapprochement automatique du paiement et évite toute relance injustifiée.

6.2 Délai de paiement

Sauf disposition contraire prévue au devis ou à l'annexe applicable, les factures sont payables à **quinze (15) jours calendaires** à compter de leur date d'émission. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé, sauf

accord écrit préalable.

Art. 7. Retard de paiement

7.1 Clients Professionnels

Tout retard de paiement constaté à l'échéance de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'application d'**intérêts de retard** au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.
- Une **indemnité forfaitaire de cent euros (100 €)** pour frais de recouvrement, sans préjudice de toute autre indemnisation conformément à la loi.
- Une **pénalité contractuelle de dix pour cent (10 %)** sur le montant restant dû, applicable à compter du trentième (30^{e}) jour de retard, sans préjudice des intérêts et de l'indemnité forfaitaire ci-dessus.

En cas de non-paiement persistant à l'issue d'une mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours, SateLink se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations et, le cas échéant, de résilier le contrat de plein droit aux torts exclusifs du Client.

7.2 Clients Consommateurs

Pour les Clients Consommateurs, le présent article s'applique dans les limites impératives de la **loi du 4 mai 2023** portant insertion du Livre XIX « Dettes du consommateur » dans le Code de droit économique. Le régime applicable est détaillé à l'annexe A.C.5 et prévaut sur le paragraphe 7.1.

Art. 8. Délais et exécution

Les délais d'exécution annoncés par SateLink le sont à titre indicatif, sauf engagement explicite et écrit de délai ferme. SateLink met en œuvre les moyens raisonnables pour respecter les délais indiqués.

Pour les prestations d'installation, le délai d'exécution court à compter de la **réception effective de l'acompte prévu au devis**, qu'il s'agisse de l'acompte de 60 % ou de celui de 40 % selon l'échéancier applicable (annexe A.1.2), sous réserve de la disponibilité du matériel commandé chez le fournisseur. Le délai indicatif est de **quinze (15) jours calendaires**.

Tout retard imputable à un cas de force majeure, à la disponibilité fournisseur, à un manquement du Client (accès au site, prérequis non remplis, validation tardive) ou à toute cause indépendante de la volonté de SateLink ne peut donner lieu à indemnité, pénalité, résiliation ou retenue de paiement.

Art. 9. Réserve de propriété

SateLink conserve la pleine et entière propriété du Matériel livré **jusqu'au paiement intégral du prix**, en principal, intérêts, frais et accessoires, conformément aux dispositions du Code civil belge relatives aux sûretés réelles mobilières.

Le Client supporte néanmoins les risques liés au Matériel dès sa livraison sur site. En cas de défaut de paiement à l'échéance, SateLink pourra reprendre possession du Matériel, à ses frais, sans préjudice de toute autre action.

Le Client s'engage à prendre toutes mesures conservatoires nécessaires (assurance, stockage approprié, absence de revente, absence de modification) pendant la période antérieure au paiement intégral.

Art. 10. Propriété intellectuelle

Les configurations, schémas, plans de câblage, documentations techniques, paramétrages et autres livrables produits par SateLink au profit d'un Client (ci-après les « Livrables Spécifiques ») demeurent la propriété exclusive de SateLink jusqu'au paiement intégral du prix de la prestation concernée.

À compter du paiement intégral, **les droits de propriété intellectuelle sur les Livrables Spécifiques sont cédés au Client**, qui en devient titulaire pour son usage propre. Cette cession comprend les droits de reproduction, de modification et d'usage interne, sans limitation de durée ni de territoire.

La cession ne porte pas sur les éléments suivants, qui restent la propriété exclusive de SateLink :

- Les méthodologies génériques, savoir-faire, processus internes et outils propres à SateLink.
- Les modèles de documents (devis types, présentations types, CGV, gabarits).
- Les configurations et templates génériques préexistants, non spécifiquement créés pour le Client.
- Les logiciels et solutions tiers utilisés, soumis aux licences de leurs éditeurs respectifs.

Art. 11. Garanties générales

11.1 Garantie matériel

Le Matériel bénéficie de la garantie constructeur fournie par les fabricants concernés, dans les conditions et durées définies par chacun d'eux. À titre indicatif, les équipements Ubiquiti / UniFi professionnels sont généralement garantis vingt-quatre (24) mois, de même que les équipements Starlink.

Pendant toute la durée de la garantie constructeur, **SateLink prend en charge les démarches de remplacement** auprès du fabricant ou du fournisseur, pour les prestations livrées clé en main.

11.2 Garantie installation et mise en service 2 ANS

SateLink garantit la prestation d'installation, d'intégration et de mise en service pendant une durée de **deux (2) ans** à compter de la signature du procès-verbal de réception. Cette garantie couvre tout défaut de mise en œuvre imputable à SateLink : erreur de paramétrage, raccordement défectueux, configuration incorrecte, défaut de fixation.

11.3 Garantie étendue (option payante)

Pour les prestations de mise en place réseau, le Client peut souscrire une **garantie étendue de cinq (5) ans**, en option payante, lors de la conclusion du devis. Le tarif de cette garantie étendue est précisé au devis correspondant.

La garantie étendue couvre la prestation d'installation dans les mêmes conditions que la garantie de deux ans, prolongée jusqu'à cinq ans à compter du procès-verbal de réception, sous réserve du respect par le Client des conditions d'usage normal et de l'absence de modification non autorisée.

11.4 Programme de remplacement express

Le Matériel fourni est couvert par le programme de remplacement express : en cas de défaillance avérée d'un élément couvert par la garantie constructeur, SateLink coordonne avec le fournisseur l'expédition d'un matériel de remplacement, avec livraison sous **un (1) jour ouvré** après signalement validé.

11.5 Exclusions de garantie

Sont exclues des garanties :

- Les défauts résultant d'un usage non conforme du Matériel ou de la prestation.
- Les interventions, modifications ou tentatives de réparation effectuées par le Client ou par un tiers non mandaté par SateLink.
- Les dommages causés par un cas de force majeure (foudre, inondation, grêle exceptionnelle, etc.).
- L'usure normale, les consommables et les éléments à durée de vie limitée par nature.
- Les défauts résultant d'une modification de l'environnement technique sans information préalable de SateLink.

> **SPÉCIFICITÉ CONSOMMATEURS**
>
> Pour les Clients Consommateurs, la garantie légale de conformité d'une durée minimale de deux (2) ans s'applique de plein droit. Les garanties commerciales prévues au présent article s'ajoutent à cette garantie légale sans pouvoir s'y substituer ni la restreindre. Voir annexe A.C.4.

Art. 12. Responsabilité

La responsabilité de SateLink est strictement limitée aux dommages directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution des prestations. Sont expressément exclus les dommages indirects, immatériels ou consécutifs,

notamment :

- La perte de chiffre d'affaires, de bénéfices ou d'exploitation.
- La perte de données, de fichiers ou de contenus stockés par le Client.
- L'atteinte à la réputation ou à l'image, la perte de chance ou de clientèle.
- Les conséquences d'une interruption des services tiers (Internet, connectivité satellitaire, électricité, opérateur de téléphonie, services cloud tiers).

En toute hypothèse et sauf disposition spécifique d'une annexe, la responsabilité totale de SateLink, toutes causes confondues, est plafonnée au montant total HTVA effectivement facturé au Client pour la prestation concernée, ou aux douze (12) derniers mois de facturation pour les prestations récurrentes.

Concernant les données, le Client est responsable de la mise en œuvre de ses propres procédures de sauvegarde et de restauration.

Art. 13. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence belge : événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties. Sont notamment considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative : pandémie, conflit armé, catastrophe naturelle, incendie, inondation, attentat, grève générale, défaillance majeure d'opérateur, rupture d'approvisionnement majeure, décision d'autorité publique.

La partie invoquant la force majeure en informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si l'événement perdure plus de soixante (60) jours, chacune des parties peut résilier le contrat de plein droit sans indemnité, par lettre recommandée.

Art. 14. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à maintenir strictement confidentielles toutes informations dont elle aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, qu'il s'agisse d'informations commerciales, techniques, financières ou de toute autre nature.

Cette obligation s'applique pendant toute la durée de la relation contractuelle et perdure pendant **cinq (5) ans** à compter de la fin de cette relation, à quelque cause que ce soit. Elle ne s'applique pas aux informations publiquement accessibles avant leur divulgation, obtenues légitimement d'un tiers non tenu au secret, ou dont la divulgation est exigée par une autorité ou par la loi.

Art. 15. Protection des données (RGPD)

Dans le cadre de l'exécution des prestations, SateLink traite des données à caractère personnel concernant le Client (coordonnées, informations contractuelles, historique d'intervention) en qualité de responsable de traitement, conformément au Règlement (UE) 2016/679.

Concernant les contenus traités par le Client sur l'infrastructure livrée, SateLink intervient en qualité de prestataire technique et n'a pas vocation à y accéder. Le Client conserve l'entière responsabilité du traitement de ces données en qualité de responsable de traitement.

Lorsque l'exécution des prestations impose à SateLink l'accès à des données à caractère personnel pour le compte du Client, un contrat de sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD est conclu à la demande du Client.

Toute personne concernée peut exercer ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, portabilité, limitation) auprès de **info@satelink.be**. Toute réclamation peut également être adressée à l'Autorité de protection des données belge.

Art. 16. Résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie peut, après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours, résilier le contrat de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice des dommages et intérêts.

Sont notamment considérés comme manquements graves : le non-paiement persistant, le refus d'accès au site pour exécution de la prestation, la divulgation d'informations confidentielles, l'usage abusif des prestations contrairement à leur destination.

Pour les commandes de prestations d'installation, toute annulation par le Client après acceptation du devis entraîne la conservation par SateLink de l'acompte versé à titre d'indemnité forfaitaire de dédit, sans préjudice de l'indemnisation des frais déjà engagés (commande matériel, mobilisation des équipes). Pour les Clients Consommateurs, cette clause s'applique dans les limites de l'annexe A.C.

Art. 17. Loi applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au **droit belge**. Tout litige relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation sera, à défaut de résolution amiable préalable, soumis à la compétence exclusive des tribunaux de **l'arrondissement judiciaire du siège d'exploitation de SateLink Solution**.

Pour les Clients Consommateurs, la juridiction compétente est déterminée par l'annexe A.C.7, qui prévaut sur le présent article.

Art. 18. Dispositions générales

18.1 Nullité partielle

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV étaient déclarées nulles ou inapplicables, les autres dispositions conserveraient leur pleine force. Les parties s'engagent à remplacer la disposition nulle par une disposition de portée économique équivalente.

18.2 Non-renonciation

Le fait pour SateLink de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

18.3 Intégralité

Les présentes CGV, les annexes applicables, le devis accepté et le procès-verbal de réception constituent l'intégralité de l'accord entre SateLink et le Client concernant la prestation considérée, et remplacent toute communication ou accord antérieur, oral ou écrit.

18.4 Cession

Le Client ne peut céder à un tiers les droits et obligations résultant des présentes CGV sans accord écrit préalable de SateLink. SateLink peut céder librement le bénéfice du contrat à toute entité de son groupe (Interstellar Services Group), à charge pour elle d'en informer le Client.

18.5 Notifications

Toute notification entre les parties peut être effectuée par courrier électronique aux adresses indiquées au devis, sauf disposition imposant la lettre recommandée. Les délais courent à compter de la date de réception ou, à défaut de preuve de réception, à compter du lendemain de l'envoi.

PARTIE II

Annexes spécifiques par activité

Les huit annexes suivantes complètent et précisent le tronc commun selon la nature de la prestation souscrite. L'annexe applicable est précisée au devis et fait partie intégrante du contrat.

A.1 Vente et installation d'infrastructure

Cette annexe s'applique aux prestations de fourniture, installation et mise en service d'une infrastructure réseau professionnelle (réseau et Wi-Fi, vidéosurveillance, VoIP, multimédia et combinaisons), ainsi qu'aux packs

d'optimisation réseau.

A.1.1 Périmètre

La prestation comprend la fourniture du matériel, l'installation physique sur site, le paramétrage technique, la mise en service, la recette, la documentation utilisateur et la formation à la prise en main.

A.1.2 Échéancier de paiement

L'échéancier applicable dépend de la durée d'exécution de la prestation telle qu'elle est annoncée au devis.

Durée annoncée	Échéancier	Détail
Moins de deux journées	**60 / 40**	60 % à l'acceptation du devis, ce versement conditionnant l'achat du matériel chez le fournisseur ; solde de 40 % après la recette et la signature du procès-verbal de réception, le cas échéant le jour même de l'intervention.
Deux journées ou plus	**40 / 30 / 30**	40 % à l'acceptation du devis, conditionnant l'achat du matériel ; 30 % à l'issue de la pose et du raccordement physique ; 30 % à la livraison finale après configuration, recette et signature du procès-verbal.

L'échéancier retenu est indiqué au devis et fait partie des conditions particulières acceptées par le Client.

> POURQUOI DEUX ÉCHÉANCIERS
>
> L'échéancier en trois versements suppose des jalons intermédiaires : une pose un jour, une configuration un autre. Sur une intervention réalisée en une seule journée, ces jalons n'existent pas. Deux versements correspondent mieux à la réalité du chantier, et le solde n'est dû qu'une fois l'installation en service et réceptionnée avec le Client.

A.1.3 Délai d'exécution

L'intervention démarre en principe **quinze (15) jours calendaires** après réception effective de l'acompte prévu au devis, sous réserve de la disponibilité du matériel commandé chez le fournisseur. La date est convenue avec le Client, par le calendrier de réservation en ligne ou de vive voix.

A.1.4 Périmètre exclu

Sont notamment exclus, sauf mention contraire explicite au devis :

- Le câblage structuré (catégorie 6 ou supérieur), les chemins de câbles, percements structurels et travaux de gros œuvre, à confier à un électricien spécialisé. La coordination d'un câblage par SateLink fait l'objet de l'annexe A.6.
- Les frais d'abonnement aux services tiers et les frais de portage de numéros.
- L'acquisition ou la migration de licences logicielles tierces.

- Les modifications de périmètre demandées en cours de chantier, qui font l'objet d'un avenant chiffré.

A.1.5 Recette

À l'issue de l'installation, un procès-verbal de réception est établi conjointement. Le Client dispose de **huit (8) jours calendaires** pour formuler par écrit toute réserve motivée. À défaut, la prestation est réputée acceptée sans réserve, et le quadrimestre d'accompagnement inclus démarre à la date de signature.

A.1.6 Quadrimestre d'accompagnement inclus

Tout devis d'installation inclut **quatre (4) mois d'accompagnement gratuit** à compter de la signature du procès-verbal de réception. Pendant cette période, les interventions à distance et sur site sont illimitées et les ajustements identifiés sont résolus sans facturation supplémentaire.

A.1.7 Main-d'œuvre facturée à la journée

Lorsque l'étendue de la prestation dépasse ce qu'un forfait d'installation couvre, la main-d'œuvre est facturée sous forme de **demi-journée** ou de **journée d'intégration**, indiquée comme telle au devis. Il s'agit d'une **enveloppe de temps** et non d'un rendez-vous minuté : l'équipe technique reste sur place jusqu'à ce que la prestation prévue au devis soit fonctionnelle et validée avec le Client.

Le passage au forfait journée est déterminé par l'étendue des travaux prévus, et non par le nombre de corps de métier concernés. Lorsqu'une intégration satellitaire et une mise en place réseau sont réalisées le même jour, elles sont couvertes par un seul forfait de journée, qui remplace le forfait d'installation ; le supplément de distance de la zone concernée reste dû et figure séparément au devis.

Lorsque le chantier requiert **plusieurs techniciens sur place le même jour**, chaque technicien supplémentaire fait l'objet d'une **ligne distincte au devis**, identifiée comme telle et chiffrée séparément. Le forfait de main-d'œuvre s'entend par technicien et par journée ou demi-journée ; le nombre de techniciens prévus est indiqué au devis.

Le matériel n'est jamais compris dans un forfait de main-d'œuvre : il est chiffré ligne à ligne.

A.1.8 Fourniture et prise en charge du matériel

Lorsque SateLink fournit du matériel qu'elle ne produit pas, celui-ci est **refacturé au prix d'achat du jour, sans marge, et plafonné au prix public affiché** par le fabricant à la date du devis.

S'y ajoute un **forfait de prise en charge du matériel**, qui rémunère la commande, l'avance de trésorerie, la vérification du colis, le test avant pose et le suivi du dossier de garantie. Ce forfait est indiqué au devis et progresse par tranches selon la valeur du matériel fourni. Il est dû dès lors qu'un matériel est fourni par SateLink, même en l'absence de kit satellitaire.

A.2 Accompagnement et maintenance

Cette annexe s'applique à l'accompagnement souscrit à l'issue d'une installation SateLink. Deux dispositifs, et deux seulement, sont proposés. Ils sont réservés aux Clients Professionnels.

A.2.1 Dispositifs disponibles

- **Contrat Sérénité** : 185 € / mois HTVA. Support à distance illimité, SLA de réponse 4 heures 7 jours sur 7 sur la plage 8h00-20h00, monitoring proactif, audit annuel d'infrastructure, deux visites sur site incluses par année civile (non reportables). Visites supplémentaires facturées 400 € HTVA. Engagement de trente-six (36) mois fermes.
- **Pack de vingt heures** : 1 950 € HTVA pour vingt (20) heures d'intervention, valables douze (12) mois. Dispositif sans abonnement ni engagement de durée, régi par l'article A.2.7.

En l'absence de souscription de l'un de ces deux dispositifs, toute intervention postérieure au quadrimestre d'accompagnement inclus est facturée au tarif horaire de **110 € HTVA**, minimum une heure, conformément à l'article A.2.6.

La formule *Full Remote* a été supprimée de l'offre le 15 août 2026. Les contrats souscrits avant cette date se poursuivent jusqu'à leur terme aux conditions antérieures ; aucun nouveau contrat Full Remote ne peut être souscrit. À l'échéance, le Client se voit proposer le contrat Sérénité ou le pack de vingt heures.

A.2.2 Démarrage

Le contrat prend effet le premier jour du trimestre civil suivant le **cinquième (5e) mois** après la signature du procès-verbal de réception. Les quatre premiers mois sont couverts par le quadrimestre d'accompagnement gratuit (A.1.6).

A.2.3 Durée et résiliation

Le contrat Sérénité est conclu pour une durée minimale ferme de **trente-six (36) mois** à compter de sa prise d'effet. À l'issue de cette période, il se renouvelle tacitement par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par lettre recommandée moyennant un préavis de trois (3) mois.

Une résiliation anticipée durant la période ferme entraîne l'exigibilité immédiate de la totalité des mensualités restant dues jusqu'à terme, sauf manquement grave dûment caractérisé de SateLink.

A.2.4 Facturation

La facturation est trimestrielle et d'avance, le premier jour de chaque trimestre civil, soit 555 € HTVA par trimestre. Paiement à quinze (15) jours par virement bancaire ou domiciliation SEPA. SateLink se réserve le droit de réviser annuellement ses tarifs selon l'évolution de l'indice belge des prix à la consommation, moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.

A.2.5 Signalement d'incident et SLA

Le signalement d'incident s'effectue exclusivement via le formulaire d'incident SateLink, dont les accès sont remis au Client à l'issue de la mise en service. Tout signalement par un autre canal (SMS, messagerie personnelle, appel sur numéro non dédié) ne déclenche pas le SLA. Toute intervention demandée hors des plages couvertes fait l'objet d'un devis ponctuel.

A.2.6 Reconfiguration et évolutions hors dispositif

Le contrat couvre exclusivement le support, le diagnostic et la remise en état de l'infrastructure existante. Toute demande de modification, ajout, refonte ou nouvelle fonctionnalité est exclue du périmètre et facturée comme suit :

- Ajustement simple (mot de passe Wi-Fi, ajout d'un utilisateur, ouverture d'un port, règle simple) : **110 € HTVA / heure**, minimum une heure.
- Reconfiguration ou évolution : au-delà de deux (2) heures estimées, devis préalable obligatoire. En deçà, facturation directe au tarif horaire.
- Forfait déplacement sur site : **25 € HTVA** en sus du temps d'intervention.
- Décompte par tranche d'une heure entamée.

A.2.7 Pack de vingt heures

A.2.7.1 Objet et prix. Le pack donne au Client Professionnel un crédit de vingt (20) heures d'intervention SateLink, au prix forfaitaire de 1 950 € HTVA, payable en totalité à la commande, soit un tarif horaire de 97,50 € HTVA, inférieur au tarif d'intervention ponctuelle.

A.2.7.2 Périmètre. Le crédit couvre le support, le diagnostic, la remise en état et les ajustements de configuration de l'infrastructure livrée par SateLink, à distance ou sur site. Il ne comprend ni monitoring proactif, ni audit d'infrastructure, ni engagement de délai d'intervention, ni accès au programme de remplacement express. Toute extension de périmètre fait l'objet d'un devis distinct.

A.2.7.3 Prise en charge. SateLink s'engage à répondre à toute demande dans un délai de deux (2) jours ouvrés. Ce délai est un engagement de moyens et ne constitue pas un SLA au sens de l'article A.2.5.

A.2.7.4 Décompte. Les heures sont décomptées par tranches de trente (30) minutes entamées, avec un minimum de trente minutes par demande traitée à distance. Toute intervention sur site est décomptée forfaitairement à hauteur de deux (2) heures minimum, déplacement compris, dans un rayon de soixante (60) kilomètres du siège de SateLink ; au-delà, le temps de trajet excédentaire est décompté au réel. Un relevé de consommation est communiqué sur simple demande et au minimum une fois par semestre.

A.2.7.5 Durée de validité. Le crédit est valable douze (12) mois à compter de sa date d'activation, fixée conformément à l'article A.2.2. Les heures non consommées à l'échéance sont perdues. Elles ne sont ni reportables, ni remboursables, ni cessibles.

A.2.7.6 Épuisement du crédit. Lorsque le crédit est épuisé avant son échéance, le Client peut souscrire un nouveau pack aux conditions en vigueur, ou faire réaliser les interventions au tarif horaire de 110 € HTVA. Aucune intervention n'est réalisée à découvert sans accord écrit préalable du Client.

A.3 Services cloud et hébergement (AWS)

Cette annexe s'applique aux prestations d'hébergement, de services managés et d'infrastructure cloud délivrées par SateLink sur l'écosystème Amazon Web Services.

A.3.1 Périmètre

Les prestations couvertes comprennent l'architecture, le déploiement, la configuration et l'exploitation continue de services cloud pour le compte du Client. Les services AWS sous-jacents sont fournis directement par Amazon Web Services EMEA SARL conformément à leurs propres conditions générales.

A.3.2 Modèle économique

La facturation est mensuelle ou trimestrielle selon le devis, et comprend deux composantes distinctes : les coûts d'infrastructure AWS facturés à l'usage et refacturés au Client, le cas échéant majorés d'une marge de gestion précisée au devis ; et le forfait de gestion managée SateLink, fixe et précisé au devis.

A.3.3 Engagement et résiliation

Sauf disposition contraire, les contrats d'hébergement managé sont conclus pour une durée minimale ferme de douze (12) mois, renouvelable tacitement par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation moyennant un préavis de trois (3) mois.

A.3.4 SLA AWS et responsabilité

Les SLA techniques applicables aux services AWS sous-jacents sont ceux publiés par Amazon Web Services et reportés intégralement au Client. SateLink ne peut être tenue responsable d'un manquement imputable directement à AWS, et ne saurait offrir un SLA supérieur à celui d'AWS sur les services concernés. Pour la prestation managée de SateLink, un SLA propre est défini au devis.

A.3.5 Données et sauvegarde

Le Client demeure responsable de la nature, du contenu et de la sauvegarde des données qu'il stocke sur l'infrastructure cloud. En l'absence de souscription de services managés de sauvegarde, aucune obligation de sauvegarde n'incombe à SateLink.

A.4 Connectivité satellitaire (Starlink, Amazon Leo)

Cette annexe s'applique aux prestations d'intégration et de configuration d'équipements de connectivité satellitaire.

A.4.1 Périmètre

SateLink intervient en qualité d'intégrateur de l'équipement satellitaire chez le Client : visite des lieux et validation de l'emplacement, pose et fixation de l'antenne, passage et raccordement du câble, mise en service, validation du signal et du débit, intégration au réseau local et prise en main avec le Client. **SateLink n'agit pas en qualité d'opérateur de télécommunications** et n'est pas partie au contrat d'abonnement entre le Client et le fournisseur du service satellitaire.

A.4.2 Abonnement et service

L'abonnement au service satellitaire fait l'objet d'un contrat direct entre le Client et le fournisseur du service. Le Client s'engage à souscrire et maintenir cet abonnement préalablement à l'installation. Les frais d'abonnement, taxes et redevances éventuelles sont à sa charge exclusive.

A.4.3 Garantie installation 2 ANS

L'intégration satellitaire bénéficie de la garantie de **deux (2) ans** prévue à l'article 11.2 du tronc commun. La garantie étendue de cinq (5) ans (article 11.3) peut être souscrite en option payante.

A.4.4 Disponibilité du service satellite

SateLink ne saurait être tenue responsable de la disponibilité, de la qualité, du débit ou de toute interruption du service satellitaire, qui dépendent du fournisseur du service et de facteurs hors du contrôle de SateLink : conditions météorologiques extrêmes, obstacles physiques, mise à jour réseau du fournisseur, décisions réglementaires. **Aucun débit n'est garanti par SateLink.**

A.4.5 Conditions de pose

Les prix d'intégration satellitaire s'entendent pour une pose standard. Sont exclus et font l'objet d'un devis distinct : la pose nécessitant une nacelle ou un moyen d'élévation, le mât spécifique, la fixation sur structure non standard, les travaux de génie civil, et les longueurs de tube, de goulotte ou d'enterrement excédant celles prévues au devis.

Lorsque l'emplacement retenu impose un déport de l'antenne au-delà de la longueur du câble d'origine, le câble de remplacement de 45 mètres est porté au devis. Il est systématiquement prévu en cas d'enterrement du câble.

A.4.6 Réglementation

Le Client s'engage à respecter la réglementation belge et européenne applicable à l'utilisation d'équipements de communications par satellite, et à effectuer les déclarations administratives éventuelles. SateLink informe le Client des prérequis réglementaires connus au moment de l'installation.

A.5 Smart home et domotique

Cette annexe s'applique aux prestations d'installation et de configuration de solutions domotiques intégrées à l'infrastructure réseau du Client.

A.5.1 Périmètre

La prestation comprend l'installation physique des équipements domotiques, la configuration du contrôleur central, l'intégration au réseau Wi-Fi professionnel, la mise en place de scénarios multi-pièces, et la formation utilisateur.

A.5.2 Compatibilité

SateLink sélectionne les équipements selon des critères de qualité professionnelle et de compatibilité avec l'écosystème réseau livré. Le Client s'engage à ne pas introduire dans le périmètre domotique d'équipements

tiers non validés par SateLink sans accord préalable, sous peine d'exclusion des garanties pour les dysfonctionnements imputables à ces équipements.

A.5.3 Évolutions et ajouts

L'ajout de nouveaux équipements ou scénarios après la mise en service initiale relève du régime de la reconfiguration hors dispositif prévu à l'annexe A.2.6, ou d'un devis spécifique selon l'ampleur de l'évolution.

A.5.4 Garantie 2 ANS

Les équipements domotiques bénéficient de la garantie constructeur dans les conditions prévues par leurs fabricants respectifs. La prestation d'installation bénéficie de la garantie de **deux (2) ans** prévue à l'article 11.2.

A.6 Câblage structuré (coordination)

Cette annexe s'applique aux prestations de coordination de câblage structuré, dans lesquelles SateLink coordonne l'intervention d'un électricien spécialisé partenaire mais n'exécute pas elle-même les travaux.

A.6.1 Rôle de SateLink

SateLink intervient en qualité de coordinateur technique. Elle définit le plan de câblage et les spécifications, sélectionne et mandate un électricien spécialisé partenaire, supervise la conformité technique de l'exécution, et réceptionne les travaux préalablement à la mise en service de l'infrastructure réseau.

A.6.2 Exécution par un tiers

L'exécution physique du câblage est réalisée par l'électricien partenaire, sous sa propre responsabilité professionnelle et au titre de ses propres garanties contractuelles.

A.6.3 Facturation

La prestation de coordination fait l'objet d'une facturation distincte de l'intervention de l'électricien. Selon les cas, l'électricien facture directement le Client (coordination simple) ou refacture à SateLink qui inclut le poste dans son devis global (coordination intégrée).

A.6.4 Responsabilité

La responsabilité de SateLink est limitée à la qualité de sa coordination. Les défauts d'exécution physique du câblage relèvent de la responsabilité contractuelle de l'électricien partenaire envers le Client.

A.7 Conseil et audit ponctuel

Cette annexe s'applique aux prestations ponctuelles de conseil, d'audit ou d'expertise délivrées sans installation matérielle associée.

A.7.1 Périmètre

Audit d'infrastructure existante, diagnostic d'incident sur infrastructure non installée par SateLink, conseil sur un projet en phase de définition, accompagnement à un appel d'offres, revue de configuration, formation technique.

A.7.2 Modalités tarifaires

- Tarif horaire : **110 € HTVA**, minimum une heure, par tranche d'une heure entamée.
- Forfait déplacement sur site : **25 € HTVA** par intervention.
- Pour les missions supérieures à dix (10) heures estimées, un devis forfaitaire peut être établi.

A.7.3 Visite de site préalable

Lorsqu'un projet nécessite une reconnaissance des lieux avant chiffrage, une visite de site peut être proposée. Son prix est indiqué au devis et varie selon la distance. **Elle est intégralement déduite du devis d'installation si le Client donne suite dans le délai de validité de celui-ci.**

A.7.4 Livrables

Selon la mission : rapport d'audit écrit, présentation orale, document de recommandations, plan d'action priorisé, spécifications techniques. Les livrables sont remis sous forme électronique et relèvent de l'article 10.

A.7.5 Confidentialité renforcée

L'obligation de confidentialité prévue à l'article 14 est strictement appliquée, et peut être renforcée par un accord de confidentialité spécifique à la demande du Client.

A.8 Sécurité privée

> ANNEXE À ACTIVER
>
> La présente annexe entrera en vigueur à compter de l'obtention par SateLink Solution des certifications requises auprès des autorités belges compétentes, dans le cadre de la loi du 2 octobre 2017 sur la sécurité privée et particulière. Tant que ces certifications ne sont pas obtenues, les prestations relevant strictement de la sécurité privée régulée ne sont pas proposées directement et sont, le cas échéant, sous-traitées à des opérateurs partenaires dûment agréés.

A.8.1 Cadre légal

Les prestations de sécurité privée sont soumises à la loi du 2 octobre 2017 et à ses arrêtés royaux d'exécution. SateLink s'engage à n'exercer ces activités que dans le cadre des certifications obtenues.

A.8.2 Prestations couvertes

Sous réserve de l'activation de la présente annexe : installation, paramétrage et maintenance de systèmes d'alarme certifiés ; intégration de systèmes de contrôle d'accès ; coordination avec des centres de

télésurveillance agréés ; conseil en sécurisation physique des locaux professionnels.

A.8.3 Sous-traitance partenaires

Avant l'activation de la présente annexe, SateLink peut faire intervenir des partenaires opérateurs certifiés, sous forme de coordination tripartite ou de relation contractuelle directe entre le Client et l'opérateur partenaire.

A.8.4 Garanties spécifiques

SateLink n'offre aucune garantie de protection absolue contre les actes malveillants, qui relèvent de la nature aléatoire du risque sécurité.

PARTIE III

Annexe Consommateurs (B2C)

Cette annexe complète et adapte le tronc commun et les annexes spécifiques lorsque le Client est un Consommateur au sens du droit belge. Ses dispositions prévalent sur toute disposition contraire du tronc commun ou d'une annexe.

A.C Conditions applicables aux Clients Consommateurs

A.C.1 Champ d'application

La présente annexe s'applique aux relations contractuelles entre SateLink et un Client Consommateur, c'est-à-dire toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle, conformément à l'article I.1, 2°, du Code de droit économique belge.

Pour ces Clients, les dispositions impératives du Livre VI et du Livre XIX du Code de droit économique belge, ainsi que de la directive 2011/83/UE, s'appliquent de plein droit et prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV.

A.C.2 Informations précontractuelles

Avant la conclusion du contrat, SateLink fournit au Consommateur l'identité de SateLink, les caractéristiques essentielles des prestations, le prix total TVAC y compris frais éventuels, les modalités de paiement et d'exécution, les conditions de la garantie légale de conformité et des garanties commerciales, l'existence d'un droit de rétractation et ses modalités, et les modalités de résolution des litiges.

A.C.3 Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours calendaires** à compter du jour suivant la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit, le Consommateur adresse à SateLink, par tout moyen écrit (courrier postal, courriel à **info@satelink.be**), une déclaration non équivoque exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire type de rétractation figure en annexe des présentes Conditions Générales. Son emploi n'est pas obligatoire.

Exceptions : lorsque le Consommateur a demandé expressément l'exécution de la prestation pendant le délai de rétractation et a reconnu perdre son droit une fois le contrat pleinement exécuté ; pour les biens confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés ; pour les contrats de services pleinement exécutés à sa demande expresse.

Si le Consommateur exerce valablement son droit, SateLink rembourse les sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours suivant la rétractation, déduction faite des prestations déjà exécutées avec son accord exprès.

A.C.4 Garantie légale de conformité

Le Consommateur bénéficie de la **garantie légale de conformité d'une durée de deux (2) ans** à compter de la délivrance du bien, conformément aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil belge et à la directive (UE) 2019/771.

Les garanties commerciales prévues à l'article 11 du tronc commun — garantie installation de **deux ans**, garantie étendue de cinq ans en option — s'ajoutent à la garantie légale de conformité sans pouvoir s'y substituer ni en restreindre la portée.

A.C.5 Retard de paiement (Consommateurs)

Par dérogation à l'article 7.1 du tronc commun, et conformément au Livre XIX du Code de droit économique introduit par la **loi du 4 mai 2023**, le régime applicable au Consommateur est le suivant :

- **Premier rappel gratuit.** Aucune indemnité ni intérêt n'est dû avant l'envoi d'un premier rappel, qui ne peut donner lieu à aucun frais.
- **Délai d'attente de quatorze jours calendaires** à compter du troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel, ou du jour suivant son envoi par voie électronique, avant que toute indemnité ou tout intérêt puisse courir.
- **Indemnité plafonnée** selon le barème légal ci-dessous, calculée sur le montant restant dû.

Montant restant dû	Indemnité maximale
Jusqu'à 150 €	20 €
De 150,01 € à 500 €	30 € + 10 % du montant dû au-delà de 150 €
Au-delà de 500 €	65 € + 5 % du montant dû au-delà de 500 €, plafonné à 2 000 €

Les intérêts de retard éventuels ne peuvent excéder le taux d'intérêt légal applicable aux transactions commerciales, calculé au prorata du retard effectif.

Si SateLink est elle-même soumise à une obligation de paiement envers le Consommateur, une clause équivalente bénéficie à celui-ci, de manière symétrique et réciproque.

A.C.6 Médiation de la consommation

En cas de litige n'ayant pu être résolu amiablement, le Consommateur peut recourir à la médiation auprès du **Service de Médiation pour le Consommateur**, conformément au Livre XVI du Code de droit économique :

> **SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR**
>
> Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1
> 1000 Bruxelles
> Téléphone : +32 2 702 52 00
> Site : **www.consumerombudsman.be**

Le recours à la médiation est facultatif et n'empêche pas le Consommateur d'introduire une action devant les juridictions civiles compétentes.

A.C.7 Juridiction compétente (Consommateurs)

Par dérogation à l'article 17 du tronc commun, pour les litiges concernant un Client Consommateur, le tribunal compétent est, au choix du Consommateur, celui de son domicile, celui du lieu d'exécution de la prestation, ou celui du siège de SateLink.

A.C.8 Clauses interdites

Conformément à l'article VI.83 du Code de droit économique, toute clause des présentes CGV qui aurait pour effet de créer un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties au détriment du Consommateur est réputée non écrite. SateLink s'engage à ne pas se prévaloir des dispositions qui contreviendraient à cette règle.

A.C.9 Dispositifs réservés aux professionnels

Le contrat Sérénité et le pack de vingt heures prévus à l'annexe A.2 sont réservés aux Clients Professionnels et ne sont pas proposés aux Consommateurs. Le quadrimestre d'accompagnement inclus (A.1.6) et les garanties de l'article 11 s'appliquent en revanche pleinement aux Consommateurs.

A.C.10 Réclamations et service client

Pour toute réclamation, le Consommateur peut contacter SateLink par courriel à **info@satelink.be**, par téléphone au **02 601 06 78**, ou par courrier postal à SateLink Solution, Vriendschapsstraat 41, 3090 Overijse, Belgique.

SateLink s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés et à y apporter une réponse motivée dans un délai raisonnable, en principe ne dépassant pas quinze (15) jours ouvrés.

ANNEXE

Formulaire de rétractation

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Son emploi n'est pas obligatoire.

— Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de SateLink Solution, Vriendschapsstraat 41, 3090 Overijse, Belgique.
Courriel : info@satelink.be · Téléphone : 02 601 06 78

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation concernée	
Numéro du devis ou de la commande	
Date de commande	
Nom du consommateur	
Adresse du consommateur	
Date	
Signature (uniquement en cas de notification sur papier)	

Ce formulaire peut être envoyé par courriel ou par courrier postal. Toute autre déclaration écrite non équivoque exprimant votre volonté de vous rétracter est également valable.