VERSION 3.0 · EN VIGUEUR LE 10 NOVEMBRE 2026

Conditions générales de SateLink Solution

SateLink by your side.

Partie 1 · Règles communes à tous les clients

Article 1 · Qui nous sommes et à quoi servent ces conditions

1.1 Les présentes conditions générales (les « Conditions ») régissent les contrats conclus entre SateLink Solution SRL (« SateLink »), numéro d'entreprise et de TVA BE 1043.466.117, siège Avenue Kersbeek 308, 1180 Uccle, établissement Vriendschapsstraat 41, 3090 Overijse, info@satelink.be, 02 601 06 78, et toute personne qui lui commande une prestation (le « Client »).

1.1 bis SateLink Solution SRL reprend l'activité exercée jusqu'ici sous le nom d'Interstellar Services Group (entreprise de Romuald Lucas Tshibambe Kankolongo, numéro d'entreprise et de TVA BE 1012.151.448). Jusqu'au 31 décembre 2026, les Conditions s'appliquent aussi aux contrats conclus sous ce nom ; le devis et la facture indiquent toujours laquelle des deux contracte avec le Client, et c'est elle qui en répond. À partir du 1er janvier 2027, seule SateLink Solution SRL contracte. Les contrats en cours conclus sous l'ancien nom passent à SateLink Solution SRL, qui les exécute aux mêmes conditions.

1.2 Les Conditions comprennent : la partie 1 (règles communes), la partie 2 (règles propres à chaque prestation) et la partie 3 (règles propres aux Clients Consommateurs, articles 20 à 26). En cas de contradiction, l'ordre de priorité est : les dispositions impératives de la loi ; la partie 3 pour un Client Consommateur ; le devis accepté et ses avenants ; la partie 2 ; la partie 1.

1.2 bis Le devis ne déroge aux parties 1 et 2 que par une mention expresse, placée sous le titre « Dérogation aux Conditions », qui cite l'article visé. Les autres textes du devis (texte de présentation, note de modèle, description d'article), les brochures, les annonces et les messages d'information résument les Conditions : ils n'y ajoutent ni n'en retirent aucune garantie ni aucune prestation. Pour un Client Consommateur, l'article 19.3 reste réservé.

1.3 Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas, sauf accord écrit de SateLink.

Article 2 · Définitions

- **Client Professionnel** : Client qui agit pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client déclare au devis s'il commande pour son activité professionnelle et donne alors son numéro d'entreprise. Cette déclaration ne prive pas un Client Consommateur de ses droits.
- **Client Consommateur** : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans son activité professionnelle (Code de droit économique, art. I.1, 2°).
- **Devis** : proposition chiffrée de SateLink, transmise en PDF et consultable dans l'Espace client.
- **Espace client** : la page en ligne, accessible par lien personnel, où le Client consulte, accepte et paie ses devis et factures.
- **Projet d'infrastructure** : installation conclue avec un Client Professionnel qui met en place ou refait un réseau informatique, un Wi-Fi, une vidéosurveillance, une téléphonie ou un réseau multimédia, et dont le devis porte la ligne « Trois mois d'assistance à distance compris ». N'en sont pas : une intervention ponctuelle, une pose isolée, une étude, ni l'installation d'une connectivité satellitaire (partie 2, B), même accompagnée d'un pack Wi-Fi qui en distribue la connexion.
- **Pack Wi-Fi** : des bornes qui ne font que distribuer la connexion satellitaire, sans passerelle ni switch configurés par SateLink.

- **Jour de présence** : journée où au moins un intervenant de SateLink travaille sur le site, quel que soit le nombre d'intervenants ce jour-là.
- **Conditions du site** : l'état des lieux constaté par SateLink lors de la visite ou déclaré par le Client avant la commande (câblage existant, cheminements, accès, électricité, plans remis).
- **Rapport d'intervention** : le document daté que SateLink remet au Client à la fin de chaque intervention : travaux faits, mesures, photos de pose (article 15.1).
- **Fin des travaux** : le dernier jour d'intervention de l'installation, indiqué au rapport d'intervention.
- **PV de réception** : le procès-verbal de fin d'installation, signé par le Client, avec ou sans réserves (article 9).
- **Date de réception** : la date de signature du PV de réception de l'installation ou, à défaut, la date où elle est reçue de plein droit (article 9.3). Elle ne change plus ensuite (article 9.4).
- **Canal d'assistance** : le formulaire, l'adresse ou le numéro d'assistance remis au Client à la mise en service ou, à défaut, info@satelink.be.
- **Point de départ** : l'établissement d'Overijse (article 1.1). Toutes les distances se mesurent par la route depuis ce point.
- **Zone** : la tranche de distance du site depuis le Point de départ qui fixe la ligne de déplacement du devis ; la première zone, jusqu'à 60 km, ne donne lieu à aucun frais de déplacement.
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi, jours fériés légaux exclus.
- **HTVA / TVAC** : hors TVA / TVA comprise.

Article 3 · Devis et acceptation

3.1 Toute prestation fait l'objet d'un devis numéroté. Il décrit les prestations, le matériel, le prix, l'échéancier de paiement et le délai indicatif. Le PDF et la version de l'Espace client sont un seul et même devis ; en cas d'écart, les montants de l'Espace client tels qu'ils étaient à l'acceptation (trace de l'article 3.3) font foi ; pour un Client Consommateur, le montant le plus favorable pour lui s'applique, sauf erreur matérielle manifeste qu'il ne pouvait raisonnablement ignorer (par exemple un prix dix fois inférieur à celui des autres documents du même devis).

3.2 Le devis est valable trente (30) jours à compter de sa date, sauf autre durée indiquée. Passé ce délai, il n'engage plus SateLink : une acceptation tardive ne forme le contrat que si SateLink la confirme par écrit, au prix du devis ou d'un nouveau devis.

3.3 Le devis s'accepte par signature électronique dans l'Espace client, par le renvoi du devis signé, par un courriel envoyé depuis l'adresse indiquée au devis qui accepte sans réserve le devis identifié par son numéro, ou par le paiement de l'acompte de ce devis. Un message qui pose une condition ou demande une modification n'est pas une acceptation : il appelle un nouveau devis. SateLink confirme chaque acceptation par courriel, avec le devis et les Conditions acceptés. Elle conserve la trace datée de l'acceptation, du devis et de la version des Conditions acceptés, et la remet au Client sur demande.

3.4 La commande est ferme à l'acceptation du devis, sous réserve du droit de rétractation du Client Consommateur (article 21). Lorsque le devis prévoit un acompte, SateLink n'achète le matériel et ne planifie l'intervention qu'après son paiement. Si l'acompte n'est pas payé dans les quinze (15) jours de sa facture, le devis est abandonné de plein droit, sans frais pour aucune des parties. Un paiement reçu ensuite est remboursé, sauf si SateLink confirme par écrit qu'elle maintient le devis. Pour un Client Consommateur dont le contrat est conclu hors des locaux de SateLink, ces quinze jours courent à partir de la fin du délai de rétractation, sauf s'il a demandé expressément que l'exécution commence pendant ce délai (article 21.5).

3.5 Toute modification du périmètre après l'acceptation fait l'objet d'un avenant chiffré, accepté par le Client avant son exécution.

Article 4 · Version applicable

4.1 Les Conditions sont jointes au devis et publiées sur satelinksolution.be ; le devis indique leur version. S'appliquent les Conditions jointes au devis accepté. Si la version nommée au devis et la version jointe diffèrent, la version jointe s'applique ; à défaut de pièce jointe, celle en vigueur à la date d'acceptation du devis.

4.2 SateLink peut modifier les Conditions pour l'avenir. Une modification ne s'applique jamais à un devis déjà émis, ni, pour un contrat en cours (contrat Sérénité), avant sa prochaine reconduction et après un avis écrit d'au moins deux mois qui permet au Client d'y mettre fin sans frais.

4.3 La version 3.0 s'applique aux devis émis à partir du 10 novembre 2026. Les devis émis avant cette date restent régis par la version qui y est jointe, même acceptés après.

Article 5 · Prix et TVA

5.1 Les prix sont en euros. Le devis indique le montant HTVA, la TVA et le montant TVAC. Pour un Client Consommateur, le prix à payer est le montant TVAC, et tout tarif lui est communiqué TVAC. Les prix d'un devis accepté sont fermes. La TVA est de 21 %.

5.2 La TVA est calculée sur le total du devis ; une ligne isolée peut présenter un écart d'arrondi d'un centime.

5.3 Sauf mention contraire au devis, le prix ne comprend pas : les abonnements aux services de tiers (Internet, satellite, téléphonie, cloud, portage de numéros), les licences de logiciels tiers, les travaux de gros œuvre, les percements structurels et le câblage structuré.

5.4 Le déplacement lié à une installation figure au devis, sur une ligne selon la zone du site, ou est compris dans le forfait quand le devis le dit.

Article 6 · Paiement

6.1 Le paiement se fait par virement sur le compte de SateLink Solution SRL indiqué sur la facture, ou en ligne depuis l'Espace client, en reprenant la communication structurée de la facture.

6.2 Sauf autre échéance au devis, les factures sont payables :

- facture d'acompte d'une installation : à réception, sous réserve de l'article 21.5 ;
- facture intermédiaire et facture de solde d'une installation : trois (3) jours après leur date ;
- toute autre facture : sept (7) jours après leur date.

6.3 **Échéancier d'une installation.** Il est indiqué au devis, en montants TVAC.

- **Règle générale, 60 / 40** : 60 % à l'acceptation du devis ; 40 % à la réception de l'installation (article 9), qu'elle soit signée ou de plein droit.
- **Chantier long, 40 / 30 / 30**, quand le devis prévoit à la fois six (6) jours de présence ou plus et au moins une journée d'ingénierie, de configuration et de recette : 40 % à l'acceptation ; 30 % au premier jour de présence ; 30 % à la réception de l'installation (article 9), qu'elle soit signée ou de plein droit.
- Une réserve qui n'empêche pas la réception ne suspend le paiement que pour la part du prix qui correspond raisonnablement au défaut qu'elle vise. Le reste est payable à l'échéance ; la part retenue l'est dès que la réserve est levée.
- Seule la durée prévue au devis compte : deux techniciens le même jour font un jour de présence ; trois jours étalés sur trois semaines font trois jours de présence. Une variation en cours de chantier ne change pas l'échéancier, sauf avenant.

6.4 **Moyens d'accès spéciaux.** Quand le chantier exige une nacelle, une plateforme, un échafaudage ou un engin de levage, sa location figure sur une ligne distincte, payable en entier avec le premier versement. En cas d'annulation ou de report par le Client après la réservation, les sommes que le loueur ne rembourse pas restent dues.

6.5 Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 7 · Retard de paiement

7.1 **Client Professionnel.** Toute somme impayée à l'échéance produit de plein droit, sans mise en demeure :

- des intérêts au taux de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de cent euros (100 €) par facture, qui comprend le montant forfaitaire de l'article 6 de cette loi ;
- à partir du trentième jour de retard, une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10 %) du montant restant dû, due une seule fois.

Les mêmes règles s'appliquent en faveur du Client Professionnel à toute somme que SateLink lui doit et paie en retard.

7.2 **Client Consommateur.** Seule la partie 3 (article 23) s'applique.

7.3 Si une facture reste impayée quinze (15) jours après une mise en demeure écrite, SateLink peut suspendre ses prestations jusqu'au paiement, puis résilier le contrat aux torts du Client. Le non-paiement de la facture intermédiaire d'un chantier long permet de suspendre le chantier jusqu'au paiement ; le délai d'exécution est prolongé d'autant, sans indemnité pour le Client. Pour un Client Consommateur, la suspension n'intervient qu'après le rappel gratuit et le délai d'attente de l'article 23.

Article 8 · Exécution, délais et conditions du site

8.1 Les délais sont indicatifs, sauf délai ferme écrit au devis. Pour une installation, l'intervention démarre en principe quinze (15) jours après le paiement de l'acompte, selon la disponibilité du matériel chez le fournisseur. La date est convenue avec le Client.

8.2 Un retard dû à la force majeure, au Client (accès au site, prérequis non remplis, validation tardive), à une panne du service satellitaire ou à un retard du fabricant indépendants de SateLink, ou à des conditions météorologiques qui rendent dangereux le travail en hauteur ou en extérieur (vent, pluie, neige, gel, orage) ne donne droit à aucune indemnité ni pénalité. Pour la météo, SateLink prévient le Client dès qu'elle le sait, au plus tard la veille sauf changement soudain, et lui propose aussitôt une nouvelle date ; les jours ainsi reportés prolongent d'autant le délai de l'article 8.6, dans la limite de trente (30) jours en tout. Pour un Client Consommateur, un délai ferme écrit au devis l'emporte.

8.3 **Main-d'œuvre.** Elle est vendue en forfait d'intégration, en journées ou en demi-journées d'intégration, comme le devis l'indique. C'est une enveloppe de temps : l'équipe reste jusqu'à ce que la prestation prévue au devis fonctionne et la présente au Client. La prestation fonctionne quand les contrôles de recette sont passés : équipements en ligne, accès Internet, couverture Wi-Fi mesurée dans les pièces ou zones listées au devis, fonctions listées au devis. Un refus de valider se motive par écrit et vise un de ces contrôles ; à défaut, l'article 9 s'applique. Un dépassement de temps dû à SateLink, c'est-à-dire qui vient d'une erreur ou d'un oubli de sa part, n'est jamais facturé ; une demande nouvelle du Client ou une condition du site imprévue suit les articles 3.5 et 8.4. Quand le chantier demande deux techniciens le même jour, la journée est vendue comme journée d'équipe, sur une ligne. L'ingénierie, la configuration et la recette sont indiquées à part. Le matériel n'est jamais compris dans la main-d'œuvre.

8.4 **Condition du site imprévue.** Le forfait repose sur les Conditions du site. Si le chantier révèle une condition ni constatée ni déclarée avant la commande (câble absent ou coupé, passage impossible, alimentation manquante, plan faux, équipement différent de sa description), SateLink la note par écrit le jour même, avec photo si possible, et la transmet au Client. Les travaux nécessaires font l'objet d'un avenant chiffré, accepté avant leur exécution. Le Client répond dans le délai indiqué sur l'avenant ; sans réponse dans ce délai, l'avenant est refusé. Sans accord, SateLink termine ce qui reste possible, procède à la réception de cette partie (article 9) et déduit du solde la partie devenue impossible.

8.5 Le Client donne accès au site aux dates convenues et remplit les prérequis indiqués au devis.

8.6 Si l'intervention n'a pas commencé soixante (60) jours après le paiement de l'acompte, pour une cause qui n'est pas due au Client, celui-ci peut, après une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, résoudre le contrat et obtenir le remboursement des sommes payées pour ce qui n'a pas été exécuté. Pour un Client Consommateur, le délai convenu au devis l'engage ; à défaut de délai, l'article VI.43 du Code de droit économique s'applique.

8.7 **Intervention hors devis et hors garantie.** Une intervention qui n'est ni comprise au devis ni couverte par une garantie se paie au tarif horaire et au déplacement selon la Zone indiqués au devis d'installation ou au contrat, une heure au moins, toute heure commencée due. Si le devis ne les indique pas, SateLink communique le prix au Client (TVAC pour un Client Consommateur) avant l'intervention, qui n'a lieu qu'après son accord. Au-delà de deux (2) heures estimées, l'intervention fait l'objet d'un devis préalable.

8.8 **Client qui ne fixe pas de date.** Si la première date proposée par SateLink reste sans réponse et que, trente (30) jours après cette proposition, le Client n'a pas fixé de date d'intervention, ne donne pas accès au site ou ne remplit pas les prérequis du devis, SateLink peut le mettre en demeure par écrit (article 19.5). Si cette mise en demeure reste sans effet pendant quinze (15) jours, SateLink peut soit lui remettre le matériel acheté pour le devis et facturer la part du prix qui s'y rapporte, soit résoudre le contrat selon l'article 17.2 ou, pour un Client Consommateur, selon l'article 17.3 (frais réels seulement).

Article 9 · Réception

9.1 À la fin des travaux, SateLink remet au Client, sur place ou par courriel le jour même, le rapport d'intervention avec les photos de pose (article 15.1) et le PV de réception. Le rapport et le PV indiquent la date de fin des travaux et rappellent le délai de huit (8) jours de l'article 9.3. Pour un Client Consommateur à qui le rapport parvient plus tard, ce délai court à partir du jour où il le reçoit.

9.2 Le Client peut signer le PV, avec ou sans réserves : la réception a lieu à la date de sa signature. Une réception avec réserves est une réception : seules les réserves restent à lever, dans un délai raisonnable.

9.3 Sans PV signé, l'installation est reçue de plein droit le huitième jour qui suit la fin des travaux, sauf si le Client adresse dans ce délai une réserve écrite et motivée (le défaut constaté et son emplacement). SateLink traite alors la réserve ; la réception a lieu à la date où SateLink informe le Client par écrit que la réserve est levée, sauf nouvelle réserve écrite et motivée sur le même point dans les huit (8) jours de cette information. Envers un Client Professionnel, seul un défaut qui empêche l'usage normal de l'installation empêche la réception ; les autres défauts sont des réserves à lever, et la réception a lieu avec elles.

9.4 La date de réception, signée ou de plein droit, fait courir le solde (article 6.3), la garantie d'installation (article 11.2), la garantie de couverture Wi-Fi (article 11.5), les trois mois d'assistance (section A.3) et, le cas échéant, le contrat Sérénité (section E.2). Elle est fixe : une réparation, un nouveau passage ou un document signé plus tard, même intitulé « procès-verbal », ne la font pas repartir. Un ajout de matériel commandé par un devis distinct a sa propre date de réception, limitée à cet ajout.

9.5 Le Client peut encore signaler par écrit, dans les huit (8) jours de la réception, un défaut qu'il ne pouvait pas voir lors de la réception. SateLink lève les réserves justifiées dans un délai raisonnable.

9.6 Pour un Client Consommateur, la réception ne le prive d'aucun droit de la garantie légale de conformité.

Article 10 · Matériel

10.1 **Prix.** Le matériel est vendu aux prix du devis. Ce prix comprend la commande, l'avance de trésorerie, la vérification et le test avant pose : ils ne sont jamais facturés en plus. Une remise éventuelle est indiquée avec le prix avant remise. Les fournitures de pose prévues (tubes, goulottes, pieds, supports) figurent au devis. La petite matière de fixation (vis, chevilles, colliers, boulons) est comprise dans le prix de la prestation et n'est jamais facturée à part.

10.2 **Kits satellitaires.** SateLink achète les kits (Starlink, Amazon Leo) auprès d'un distributeur et les revend en son nom ; elle n'est pas revendeur agréé de ces fabricants. Le prix du kit est ferme pendant la validité du devis et indépendant des prix publics et des promotions du fabricant ou d'autres vendeurs.

10.3 **Logistique.** Sur un devis dont le total atteint cinq mille euros (5 000 €) HTVA, la logistique du matériel (réception, stockage jusqu'à l'intervention, transport jusqu'au site, déballage, évacuation des emballages) peut figurer sur une ligne distincte. Son montant suit le barème du devis : un montant de base pour une valeur de matériel jusqu'à 500 € HTVA, puis un montant par tranche de 500 € HTVA commencée au delà. Le kit satellitaire et ses accessoires de pose ne comptent pas dans cette valeur. Sous ce seuil, aucune logistique n'est facturée.

10.4 **Propriété.** Le matériel reste la propriété de SateLink jusqu'au paiement complet de son prix. Le Client Professionnel en supporte les risques dès la livraison sur site ; le Client Consommateur, dès qu'il en prend physiquement possession, au plus tôt à sa remise après l'installation. Jusqu'au paiement complet, le Client ne revend ni ne modifie le matériel. En cas de non-paiement, SateLink peut le reprendre à ses frais, avec l'accord du Client qui lui en donne l'accès, ou en vertu d'une décision de justice.

Article 11 · Garanties

11.1 **Garantie du fabricant.** Le matériel bénéficie de la garantie de son fabricant, aux conditions, exclusions et délais qu'il fixe. Pour le matériel vendu par SateLink, elle déclare la panne au fabricant ou au fournisseur dès qu'elle a reçu les éléments demandés (photos, numéro de série) et suit le dossier, à distance et sans frais. Le délai de remplacement est celui du fabricant ; SateLink ne s'engage sur aucun délai propre. Le démontage, l'envoi et la pose du matériel de remplacement sont gratuits s'ils relèvent de la garantie d'installation (11.2) ou, pour un Client Consommateur à qui SateLink a vendu le bien, de la garantie légale de conformité (article 22) ; sinon, ils suivent l'article 8.7, après accord du Client sur le prix. Pour un matériel que le Client a acheté lui-même, il traite avec son vendeur ou le fabricant ; SateLink peut l'y aider selon l'article 8.7.

11.2 **Garantie d'installation de deux ans.** Pendant deux (2) ans à compter de la date de réception (article 9), SateLink répond de tout défaut de mise en œuvre imputable à SateLink : erreur de paramétrage, raccordement mal fait, configuration incorrecte, fixation défaillante au sens de l'article 11.2 bis. La garantie comprend la main-d'œuvre, le déplacement et les fournitures de fixation nécessaires pour remettre la prestation en état, ainsi que le remplacement du matériel endommagé par ce défaut. Une panne propre au matériel relève de la garantie de son fabricant (11.1).

- Pour un Client Professionnel, un moyen d'accès spécial (article 6.4) qui était déjà nécessaire lors de la pose reste à sa charge. La garantie ne s'exerce que si les factures échues de cette installation sont payées ; sa durée n'est pas prolongée pendant le retard.
- Pour un Client Consommateur, quand le défaut vient de la pose, la remise en état est entièrement gratuite, déplacement et accès compris, quelle que soit la distance. La garantie d'installation s'ajoute à ses droits légaux sans les réduire (11.4 et article 22).
- Une intervention sous garantie ne fait pas repartir la garantie d'installation. Celle-ci est seulement prolongée du temps pendant lequel l'installation est restée inutilisable entre le signalement écrit (article 11.6) et la réparation. Pour un Client Consommateur, les règles de la garantie légale sur la réparation et le remplacement s'appliquent en plus.

11.2 bis **Fixation.** Une fixation est défaillante si elle n'a pas été posée selon la notice du fabricant et les règles de l'art. SateLink répond de sa fixation, pas de la solidité d'un support existant qu'elle n'a pas fourni (cheminée, façade, toiture, mât), sauf pour un défaut de ce support qu'elle pouvait raisonnablement déceler lors de la pose et qu'elle n'a pas signalé par écrit au Client.

11.3 **Exclusions.** La garantie d'installation ne couvre pas un dommage ou une panne qui vient d'une cause extérieure au travail de SateLink, qu'il s'agisse ou non d'un cas de force majeure :

- a) le vent et la tempête, dans les conditions de l'article 11.3 bis ;
- b) la grêle, la neige, la glace, le gel, la foudre, une inondation, un incendie, une explosion ;
- c) la chute d'un arbre, d'une branche ou d'un objet, un choc ;
- d) les dégâts d'animaux (rongeurs, fouines, oiseaux, insectes) ;
- e) le vol, le vandalisme, un acte de malveillance ;
- f) une surtension, une coupure ou un défaut du réseau électrique ;
- g) toute intervention, modification, réparation, tout déplacement ou tout choc sur l'installation ou sur son support, par le Client ou par toute personne autre que SateLink et les intervenants qu'elle a elle-même désignés (par exemple couvreur, électricien, chauffagiste, façadier, informaticien, voisin, opérateur) ;
- h) des travaux au bâtiment ou à ses abords (toiture, façade, isolation, cheminée, abattage, construction) ;
- i) un obstacle apparu après la pose (végétation, construction) ;

- j) un usage contraire à la notice du fabricant ou aux consignes remises ;
- k) l'usure normale, la corrosion d'un support non fourni par SateLink, les consommables ;
- l) une mise à jour, un changement de fonction, une fin de support ou un changement de matériel décidés par le fabricant ou par le fournisseur du service, sans préjudice de la garantie légale de conformité (article 22) ;
- m) un changement de l'environnement technique (box, réseau, appareils, logiciels) fait par le Client ou par un tiers, qu'il ait prévenu SateLink ou non.

Ces exclusions ne jouent pas quand le dommage vient d'un défaut de la prestation de SateLink (pose, fixation, raccordement ou réglage non conformes à la notice du fabricant ou aux règles de l'art). L'adaptation de la configuration à un changement visé en l) ou m) est comprise dans le contrat Sérénité ou dans les trois mois d'assistance quand le Client en bénéficie ; sinon, elle suit l'article 8.7.

11.3 bis **Vent et tempête.** La garantie d'installation ne couvre pas un dommage causé par le vent lorsque, le jour du dommage, l'Institut royal météorologique (IRM) a relevé des rafales d'au moins cent (100) km/h à sa station la plus proche du site. Ce seuil est un critère de fait, vérifiable par tous : il ne fait présumer aucune faute ni aucun manquement du Client, et il ne change pas les règles de preuve de la garantie légale de conformité (article 22). L'exclusion ne joue pas si la fixation n'a pas été posée selon la notice du fabricant et les règles de l'art (11.2 bis). En dessous de ce seuil, une fixation posée par SateLink doit tenir. Si elle cède, SateLink la remet en état gratuitement, sauf si elle montre, notamment par les photos de pose (article 15.1), que sa fixation était conforme et que le dommage vient d'une autre cause de l'article 11.3 (par exemple la chute d'une branche). Dans les cas exclus, SateLink remet l'installation en état sur devis accepté avant, et remet au Client qui le demande un rapport daté, avec photos, qu'il peut joindre à sa déclaration à son assureur.

11.4 Ces garanties s'ajoutent à la garantie légale de conformité du Client Consommateur (article 22), sans jamais la réduire.

11.5 **Garantie de couverture Wi-Fi de 90 jours.** Elle s'applique quand le devis d'une installation Wi-Fi liste les pièces à couvrir (plan du devis), le niveau de signal à atteindre et la méthode de mesure. Sans liste de pièces au devis, elle ne s'applique pas. Une pièce qui ne figure pas dans la liste n'est pas couverte, même si elle se trouve dans le même bâtiment. À la remise, SateLink mesure le signal Wi-Fi dans chaque pièce listée, avec son propre appareil de mesure et selon la méthode du devis, et remet ces mesures au Client avec le rapport d'intervention. La mesure qui fait foi est celle que SateLink fait ainsi sur place. Si, dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date de réception (article 9), une pièce listée n'atteint plus le niveau écrit au devis, le Client le signale par écrit par le canal d'assistance. SateLink revient dans les dix (10) jours ouvrables, mesure de la même façon et corrige à ses frais : réglage, déplacement de borne ou borne ajoutée, matériel, déplacement et main-d'œuvre compris. Si, après cette correction, la pièce n'atteint toujours pas le niveau écrit au devis, SateLink rembourse au Client, dans les trente (30) jours, le prix payé au devis pour la ou les bornes posées pour couvrir cette pièce ; les bornes restent en place et au Client. Cette garantie ne joue pas si une borne a été déplacée, débranchée ou réglée par une autre personne que SateLink, si des travaux ou du mobilier métallique ont été ajoutés après la remise, en cas de panne de la connexion Internet ou de coupure de courant, en cas de brouillage par un appareil du voisinage (par exemple un Wi-Fi ou un appareil d'un voisin qui émet sur les mêmes canaux), pour un appareil qui ne capte pas la bande 5 GHz, ni pour une borne extérieure endommagée par le vent dans les conditions de l'article 11.3 bis. Elle est donnée par la société qui émet le devis (article 1.1 bis), dont le nom, l'adresse et le numéro d'entreprise figurent en tête du devis. Elle s'ajoute aux autres garanties et, pour un Client Consommateur, à la garantie légale de conformité de deux ans, gratuite, qu'elle ne réduit en rien (article 22).

11.6 **Signalement d'un défaut.** Un défaut se signale par écrit, par le canal d'assistance, avec sa description, la date de sa découverte et, si possible, des photos. Un signalement par téléphone compte à sa date s'il est confirmé par écrit dans les sept (7) jours. Le Client signale le défaut dans les deux (2) mois de sa découverte ; passé ce délai, le défaut n'est plus couvert par les garanties de SateLink, et un dommage aggravé par un signalement tardif n'est pas couvert, dans la mesure de cette aggravation. Le Client Professionnel le signale en outre au plus tard le dernier jour de la garantie. Jusqu'au passage de SateLink, le Client ne fait ni démonter ni réparer l'installation par un tiers, sauf urgence de sécurité, qu'il documente par des photos ; un dommage aggravé par la réparation d'un tiers n'est pas couvert, dans la mesure de cette aggravation. Pour un Client Consommateur, cet article ne réduit pas le délai légal pour dénoncer un défaut de conformité (article 22).

11.7 **Diagnostic et déplacement.** Quand le Client signale une panne, SateLink en cherche d'abord la cause à distance, par le canal d'assistance, à partir des photos, captures ou mesures qu'elle lui demande. Si la cause relève de la garantie d'installation (11.2), tout est gratuit, déplacement compris. Si SateLink doit se déplacer et que la cause lui paraît extérieure à son travail (11.3 et 11.3 bis), elle annonce au Client par écrit, avant de partir, le prix du déplacement et du diagnostic au tarif du devis (article 8.7), TVAC pour un Client Consommateur ; le Client peut renoncer à la visite. Sur place, SateLink constate la cause par un rapport daté avec photos, remis au Client. Si la cause est extérieure à son travail, le déplacement et le diagnostic annoncés sont dus ; si elle vient de la pose, tout est gratuit. Le Client peut contester le rapport par écrit : la facture du diagnostic est alors suspendue jusqu'à un accord, l'avis d'un expert choisi ensemble ou une décision de justice, et elle est annulée s'il est établi que la cause relève de la garantie. Pour un Client Consommateur, cette façon de faire ne change pas la charge de la preuve fixée par la loi et ne le prive d'aucun droit de la garantie légale (article 22).

Article 12 · Responsabilité

12.1 SateLink répond des dommages directs causés par sa faute dans l'exécution de ses prestations.

12.2 Sauf dol, faute intentionnelle ou faute grave de SateLink ou des personnes dont elle répond, et sauf dommage corporel, SateLink ne répond pas, envers un Client Professionnel, des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de données, de clientèle, atteinte à l'image) ni des coupures des services de tiers (Internet, satellite, électricité, opérateurs, cloud). Cette limite ne prive jamais le Client de son droit d'obtenir l'exécution de ce qui a été promis, la remise en état ou le remboursement du prix de ce qui n'a pas été fait. Envers un Client Consommateur, SateLink ne répond pas des coupures des services de tiers qu'elle ne fournit pas ; pour le reste, le droit commun s'applique.

12.3 Envers un Client Professionnel seulement, et sous la même réserve, la responsabilité totale de SateLink est limitée au montant HTVA facturé pour la prestation en cause, ou aux douze (12) derniers mois facturés pour une prestation récurrente.

12.4 Le Client sauvegarde lui-même ses données.

12.5 SateLink n'est ni opérateur de télécommunications ni partie au contrat d'abonnement satellitaire : elle ne garantit ni la disponibilité ni le débit du service satellitaire (partie 2, B).

12.6 À partir de la réception, le Client a la garde de l'installation. Il lui est conseillé de la déclarer à son assurance habitation ou d'entreprise (tempête, grêle, vol, dégâts aux biens de tiers) ; SateLink lui remet sur demande un rapport daté avec photos pour sa déclaration. SateLink reste responsable des dommages causés par un défaut de sa pose.

Article 13 · Force majeure

13.1 Aucune partie ne répond d'un manquement causé par un événement imprévisible, irrésistible et extérieur à elle (par exemple catastrophe naturelle, incendie, conflit armé, pandémie, décision d'autorité, grève générale, panne générale d'un opérateur).

13.2 La partie touchée prévient l'autre sans délai ; les obligations touchées sont suspendues. Au-delà de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier le contrat par écrit, sans indemnité ; les prestations déjà exécutées restent dues et les sommes payées pour des prestations non exécutées sont remboursées.

Article 14 · Confidentialité et données personnelles

14.1 Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre dont elle prend connaissance, pendant le contrat et cinq (5) ans après, sauf information publique, reçue légitimement d'un tiers ou dont la loi exige la divulgation.

14.2 SateLink traite les données personnelles du Client (coordonnées, contrat, historique des interventions) comme responsable du traitement, selon le règlement (UE) 2016/679 et sa politique de confidentialité publiée sur satelinksolution.be. Les droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité s'exercent auprès de info@satelink.be ; une plainte peut être adressée à l'Autorité de protection des données.

14.3 SateLink n'a pas vocation à accéder aux données que le Client traite sur son réseau. Si une intervention l'exige, ou si SateLink surveille le réseau (contrat Sérénité, accès à distance), les parties concluent un contrat de sous-traitance au sens de l'article 28 du RGPD, joint au devis.

Article 15 · Photos et références

15.1 SateLink et ses intervenants photographient et filment le chantier pour le rapport d'intervention, le PV de réception et la garantie. À chaque chantier, des photos de pose montrent l'installation telle qu'elle est remise (fixation, support, ancrages, orientation, cheminement des câbles, emplacement des équipements) ; elles sont jointes au rapport d'intervention et conservées dans le dossier du chantier. Ces images font partie de l'exécution de la prestation. SateLink les garde pendant la garantie légale (deux ans à compter de la réception), plus un an, puis les efface, sauf litige en cours.

15.2 SateLink peut aussi montrer ses réalisations (images et courte description) sur son site, ses présentations et ses profils professionnels, sans montant, sans information confidentielle, sans élément qui touche à la sécurité du site (code, plan, emplacement ou réglage d'un dispositif de sécurité), et sans personne reconnaissable sans son accord. Les propos du Client ne sont cités qu'avec son accord.

15.3 Un Client Professionnel peut être cité comme référence, avec son nom et son logo.

15.4 Chez un Client Consommateur, rien n'est publié sans son accord exprès, donné par une case distincte du devis, non cochée d'avance. Cet accord est gratuit, sans effet sur le prix, et retirable à tout moment par simple courriel. Même avec cet accord, tout est anonyme : ni nom, ni adresse, ni personne, ni objet personnel, ni façade, rue, numéro ou plaque, ni donnée de localisation. Les images du rapport, du PV et de la garantie ne sont jamais publiées sans cet accord.

15.5 Le Client Professionnel peut refuser tout ou partie des usages des articles 15.2 et 15.3 par écrit avant l'acceptation du devis ; le refus est noté au devis, avec l'option « non-diffusion », au prix de dix pour cent (10 %) du montant HTVA du devis.

15.6 Toute personne reconnaissable sur une image publiée en obtient le retrait sur simple demande écrite, dans les dix (10) jours ouvrables.

Article 16 · Propriété intellectuelle

16.1 Les schémas, plans, configurations et documents créés pour le Client lui sont cédés pour son propre usage, sans limite de durée ni de lieu, dès le paiement complet de la prestation.

16.2 Restent à SateLink : ses méthodes, savoir-faire et outils, ses modèles de documents et ses configurations génériques préexistantes. Les logiciels tiers restent soumis à la licence de leur éditeur.

Article 17 · Annulation et résiliation

17.1 En cas de manquement grave d'une partie, l'autre peut résilier le contrat par écrit quinze (15) jours après une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice de dommages et intérêts. Sont notamment graves : le non-paiement persistant, le refus d'accès au site, la divulgation d'informations confidentielles.

17.2 **Annulation d'une installation par le Client Professionnel** après l'acceptation du devis : SateLink retient sur les sommes versées, ou réclame, les frais réellement engagés et justifiés au Client (matériel commandé et non repris par le fournisseur, location réservée et non remboursée, journées réservées et non réaffectées), plus une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10 %) du montant HTVA des prestations non exécutées, et rembourse le surplus. Si SateLink annule sans motif légitime, le Client Professionnel a droit à la même indemnité forfaitaire et au remboursement de ses paiements.

17.3 **Annulation par le Client Consommateur** après l'expiration du délai de rétractation : SateLink lui réclame seulement les frais réellement engagés et justifiés (matériel commandé et non repris, location réservée, prestations déjà exécutées), et lui rembourse le surplus de l'acompte.

Article 18 · Droit applicable et litiges

18.1 Le droit belge s'applique.

18.2 Les parties cherchent d'abord une solution amiable. Cette recherche n'est pas une condition pour agir en justice. Pour un Client Professionnel, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles (tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles) sont seuls compétents. Pour un Client Consommateur, l'article 25 s'applique.

Article 19 · Dispositions diverses

19.1 Une clause nulle n'entraîne pas la nullité des autres ; envers un Client Professionnel, les parties la remplacent par une clause de même effet économique, permise par la loi. Une clause abusive envers un Client Consommateur n'est pas remplacée.

19.2 Ne pas faire valoir un droit à un moment donné n'est pas y renoncer.

19.3 Le contrat se compose des Conditions, du devis accepté, de ses avenants et du PV de réception ; il remplace les échanges antérieurs sur la même prestation. Pour un Client Consommateur, font aussi partie du contrat les informations précontractuelles que la loi y intègre et les déclarations publiques de SateLink sur les caractéristiques du bien ou de la prestation ; une déclaration publique ne lie pas SateLink si elle a été corrigée de la même manière avant la conclusion du contrat, ou si elle n'a pas pu influencer la décision du Client.

19.3 bis Un message envoyé après la commande (courriel automatique, rappel, SMS, message de l'assistant téléphonique ou du chatbot) informe le Client. Envers un Client Professionnel, il ne modifie le contrat que par un avenant accepté (article 3.5).

19.4 Aucune partie ne cède le contrat sans l'accord écrit de l'autre. SateLink peut toutefois le transférer à la société qui reprend son activité, en prévenant le Client par écrit ; le Client Consommateur peut alors y mettre fin sans frais.

19.5 Les avis entre parties (mise en demeure et résiliation comprises) se font par courriel aux adresses du devis ou par lettre recommandée. Chaque partie signale par écrit tout changement d'adresse. Un délai court à partir de la réception de l'avis. Un courriel est réputé reçu le jour ouvré qui suit son envoi, sauf si le destinataire montre qu'il ne l'a pas reçu sans faute de sa part, ou si l'expéditeur reçoit un avis d'échec de remise. Envers un Client Consommateur, la mise en demeure, la résiliation et tout avis qui fait courir un délai contre lui se font par lettre recommandée ou par un moyen qui donne une preuve de réception ; le rappel de l'article 23 suit ses propres règles.

Partie 2 · Règles propres à chaque prestation

Les sections s'appliquent selon le contenu du devis : B à toute pose d'antenne satellitaire ; A à toute autre installation de matériel ; C quand le devis comprend un chiffrage ou des travaux de câblage par un électricien ; D à une visite, un conseil ou un audit ; E au contrat Sérénité. Plusieurs sections peuvent s'appliquer au même devis.

A · Installation de réseau, Wi-Fi, vidéosurveillance, téléphonie et multimédia

A.1 **Contenu.** La prestation comprend le matériel, la pose, le paramétrage, la mise en service, la recette, une documentation et une prise en main avec le Client, dans le périmètre du devis. La couverture Wi-Fi est celle mesurée à la recette dans les pièces ou zones listées au devis, avec l'aménagement de ce jour-là ; un changement des lieux ou des appareils après la recette n'est pas un défaut. La garantie de couverture de 90 jours suit l'article 11.5.

A.2 **Hors périmètre, sauf mention au devis** : le câblage structuré, les chemins de câbles, percements et gros œuvre (confiés à un électricien, section C), les abonnements et licences de tiers.

A.3 **Trois mois d'assistance à distance inclus.** Un projet d'infrastructure (article 2) comprend trois (3) mois d'assistance à distance à partir de la date de réception (article 9) ; ils n'existent que si le devis en porte la ligne. Pendant ces trois mois, SateLink corrige à distance, sans supplément et sans limite de nombre, tout dysfonctionnement de l'infrastructure livrée, la remet dans l'état de la recette et y fait les ajustements demandés. Un ajustement est la correction ou le réglage de la configuration livrée, pour qu'elle fonctionne comme le devis la

décrit. Les demandes passent par le canal d'assistance et sont traitées les jours ouvrés, de 8 h à 20 h. Ne sont pas compris, et suivent l'article 8.7 : l'ajout ou le remplacement d'un appareil, une nouvelle fonction (réseau, VLAN, caméra, accès, site ou utilisateur au-delà du devis), un changement d'organisation, l'aide sur des appareils non fournis par SateLink, l'adaptation à un changement fait par le Client ou par un tiers, et ce qui relève d'une exclusion des articles 11.3 et 11.3 bis. Une intervention sur site pendant ces trois mois suit l'article 8.7 (temps et déplacement selon la zone), sauf si elle relève de la garantie d'installation (article 11.2), qui reste gratuite. Si le projet comprend aussi une connectivité satellitaire, les trois mois couvrent toute l'infrastructure livrée. Ils ne s'exercent que si les factures échues de cette installation sont payées ; leur durée n'est pas prolongée pendant le retard. Ces trois mois ne s'appliquent ni à un Client Consommateur, ni à une installation satellitaire seule, même avec un pack Wi-Fi.

B · Connectivité satellitaire (Starlink, Amazon Leo)

B.1 **Rôle de SateLink.** SateLink installe l'équipement : choix de l'emplacement, pose et fixation de l'antenne, passage et raccordement du câble, mise en service, contrôle du signal et du débit, raccordement au réseau local, prise en main. L'emplacement est choisi avec le Client d'après la vue du ciel mesurée le jour de la pose ; la mesure est jointe au rapport d'intervention remis au Client. Un obstacle apparu ensuite (végétation, construction) n'est pas un défaut : déplacer l'antenne fait alors l'objet d'un devis. Quand le Client choisit un emplacement ou un support que SateLink lui a déconseillé par écrit (devis, rapport ou courriel), la garantie d'installation ne couvre pas les conséquences de ce choix.

B.2 **Abonnement.** Le Client souscrit et paie lui-même son abonnement auprès du fournisseur du service, avant l'installation. SateLink n'y est pas partie.

B.3 **Service.** La disponibilité, la qualité et le débit du service dépendent du fournisseur et de facteurs hors du contrôle de SateLink (météo extrême, obstacles, mises à jour du réseau, décisions d'autorité). Aucun débit n'est garanti.

B.4 **Pose standard.** Le prix vaut pour une pose standard : l'antenne fixée sur le support écrit au devis, accessible avec une échelle, sans moyen d'élévation ; le câble d'origine ; un passage de mur ; les longueurs de tube et de goulotte écrites au devis. Tout le reste (mât ou support non écrit au devis, autre passage, longueur en plus, enterrement, génie civil, nacelle ou moyen d'élévation selon l'article 6.4) fait l'objet d'un avenant chiffré, accepté avant les travaux (article 3.5) ; sans accord, l'article 8.4 s'applique. Si l'emplacement exige plus de câble que celui d'origine, ou si le câble est enterré, le câble de 45 mètres est porté au devis.

B.5 **Réglementation.** Le Client respecte la réglementation applicable à son équipement satellitaire ; SateLink l'informe des prérequis connus au moment de l'installation.

C · Câblage confié à un électricien partenaire

C.1 **Rôle de SateLink.** SateLink définit le plan et les spécifications du câblage, mandate un électricien spécialisé partenaire, contrôle la conformité technique et réceptionne les travaux avant la mise en service du réseau.

C.2 **Chiffrage sur site.** Quand le devis le prévoit, l'électricien vient relever et chiffrer le câblage une fois la commande ferme. Ce chiffrage est une prestation facturée sur une ligne distincte, à un prix qui dépend de la distance par la route depuis l'établissement d'Overijse (moins de 60 km, de 60 à moins de 120 km, 120 km et plus), déplacement compris. Il reste dû même si le Client n'accepte pas la proposition de câblage qui en sort.

C.3 **Proposition et travaux.** SateLink présente la proposition de câblage dans un avenant ou un devis distinct. Les travaux ne commencent qu'après son acceptation. Le Client répond dans le délai indiqué sur la proposition ; sans réponse dans ce délai, elle est refusée. Sans acceptation, SateLink exécute le reste du devis dans la mesure du possible et déduit du solde la partie devenue impossible ; un éventuel excédent est remboursé.

C.4 **Facturation et responsabilité.** L'électricien travaille pour SateLink : ses travaux figurent au devis de SateLink, qui les facture au Client et en répond envers lui, avec recours contre l'électricien. Ses jours sur site comptent comme jours de présence (article 6.3) ; son passage pour le chiffrage n'en est pas un.

C.5 Pour un Client Consommateur, le chiffrage n'a lieu pendant le délai de rétractation que s'il le demande expressément (article 21).

D · Visite, conseil et audit

D.1 **Visite avant devis.** Elle est gratuite lorsque le site est à moins de trente (30) kilomètres d'Overijse, par la route, pour tout Client et quelle que soit sa durée. De trente (30) à soixante (60) kilomètres, elle donne lieu à une participation au déplacement de cinquante euros (50 €) TVAC (41,32 € HTVA) ; au-delà de soixante (60) kilomètres, à une participation selon la Zone du site. Par dérogation à la définition de la Zone (article 2), cette participation est due dès trente (30) kilomètres. Elle est payée avant la visite et entièrement déduite du devis d'installation si le Client l'accepte pendant sa validité. La gratuité et la participation valent pour une visite par projet et par adresse ; une nouvelle visite demandée après la remise du devis (changement de besoin, autre adresse) fait l'objet d'un devis de visite, accepté et payé avant, et déduit du devis d'installation s'il est accepté pendant sa validité. Ce que la visite constate forme les Conditions du site (article 2). Elle n'est pas un jour de présence. Ces conditions ne s'appliquent pas lorsque le Client a accepté, avant la visite, un devis de visite qui en fixe le prix.

D.2 **Conseil et audit** (audit d'un réseau existant, diagnostic d'un réseau non installé par SateLink, conseil, appel d'offres, revue de configuration, formation) : au tarif horaire indiqué au devis, toute heure commencée due, une heure au moins, déplacement en plus selon la zone. Au-delà de dix (10) heures estimées, un forfait peut être proposé. Ces prestations se paient en entier à la commande ; la date est réservée au paiement. L'échéancier de l'article 6.3 ne s'y applique pas. Un audit de reprise d'un réseau posé par un autre est gratuit lorsqu'il prépare un contrat Sérénité et que le devis de l'audit le dit ; il ne comprend alors aucune remise en état.

D.3 Les rapports et recommandations sont remis par voie électronique et suivent l'article 16.

E · Contrat Sérénité (Clients Professionnels seulement)

E.1 **Une formule** est proposée après une installation de SateLink : le contrat Sérénité. Sans elle, toute intervention après les trois mois inclus (section A.3), ou sur site pendant ceux-ci, suit l'article 8.7.

E.2 **Contrat Sérénité.**

- Prix au devis, selon l'installation suivie (équipements, sites, modules), facturé chaque trimestre et d'avance, payable à sept (7) jours.
- Compris : assistance à distance illimitée ; prise en charge d'un incident dans les quatre (4) heures du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, et le jour même le samedi et le dimanche ; surveillance proactive ; point mensuel avec compte rendu ; audit annuel ; par site couvert et par année du contrat, une visite et deux dépannages sur site, déplacement compris ; jusqu'à quatre (4) petites demandes de moins de quinze minutes par mois civil (par exemple un mot de passe Wi-Fi) ; l'application, après vérification, des mises à jour de sécurité publiées par le fabricant pour le matériel suivi, sans garantie d'absence d'intrusion. Une visite ou un dépannage au-delà de ceux compris est facturé au tarif du devis. Ce que comprend un module (par exemple sauvegarde ou matériel de remplacement) est décrit au devis de ce module.
- **Sens des mots.** « Assistance à distance » : le diagnostic et la remise en état à distance de l'infrastructure suivie ; une demande de réglage ou d'information de moins de quinze minutes est une petite demande, comptée dans la limite de quatre par mois civil. « Prise en charge » : un technicien de SateLink contacte le Client et commence le diagnostic ; ce n'est pas un délai de réparation. Un jour férié légal suit la règle du samedi et du dimanche. « Surveillance proactive » : les alertes de disponibilité des équipements listés au contrat, lues aux heures de prise en charge ; elle ne garantit pas l'absence de panne.
- Un incident se signale par le canal d'assistance ; un autre canal (SMS, messagerie personnelle) ne fait pas courir le délai de quatre heures.
- **Début** : le contrat n'existe que si le Client l'a choisi sur le devis. Quand ce devis est celui de l'installation, il commence le lendemain des trois mois inclus, comptés à partir de la date de réception (article 9). SateLink en rappelle la date au Client par écrit environ trente (30) jours avant ; ce rappel est une information : son absence ou son retard ne retarde pas le début du contrat, et le Client peut toujours y mettre fin selon la clause « Durée ». Sinon, il commence à la date prévue au devis ou, à défaut, à son acceptation.
- **Durée** : un (1) an, reconduit chaque année. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment, sans frais ni motif, par écrit ou par courriel, avec un préavis d'un (1) mois. Seul le trimestre en cours à la date de fin reste dû ; les trimestres suivants ne le sont pas et, s'ils ont été payés, sont remboursés.

- **Matériel ajouté** : le montant trimestriel du devis de l'ajout s'applique dès le trimestre suivant.
- **Indexation** : une fois par an, selon l'indice belge des prix à la consommation, après un avis écrit de soixante (60) jours.
- **Fin du contrat** : SateLink remet au Client, dans les quinze (15) jours et sans frais, les accès administrateur et la documentation à jour de son infrastructure.

E.3 **Hors contrat.** Toute modification, tout ajout ou toute nouvelle fonctionnalité sort du contenu décrit en E.2 : devis préalable au-delà de deux (2) heures estimées, facturation directe en deçà.

E.4 **Tarif à l'heure** : l'article 8.7 s'applique. Une intervention couverte par la garantie d'installation (article 11.2) reste gratuite.

Partie 3 · Clients Consommateurs (articles 20 à 26)

Cette partie s'applique quand le Client est un Client Consommateur. Elle prime sur les parties 1 et 2. Les règles impératives du Code de droit économique s'appliquent en tout cas.

Article 20 · Informations avant le contrat

Avant la commande, le devis et les présentes Conditions donnent au Client Consommateur l'identité de SateLink, les caractéristiques de la prestation, le prix total TVAC et les frais éventuels, les modalités de paiement et d'exécution, la garantie légale de conformité, le droit de rétractation et les voies de recours.

Article 21 · Droit de rétractation

21.1 Pour un contrat conclu à distance (par exemple accepté en ligne) ou hors des locaux de SateLink (par exemple au domicile du Client), le Client Consommateur peut se rétracter sans motif ni frais dans les quatorze (14) jours. Le délai court à partir de la conclusion du contrat pour une prestation de service seule ; quand le contrat comprend du matériel, avec ou sans installation, il court à partir du jour où le Client prend physiquement possession du dernier bien.

21.2 Il suffit d'envoyer une déclaration claire à info@satelink.be ou par courrier à SateLink Solution SRL, Vriendschapsstraat 41, 3090 Overijse. Le formulaire joint peut être utilisé ; ce n'est pas obligatoire.

21.3 SateLink rembourse tous les paiements reçus dans les quatorze (14) jours de la rétractation, par le même moyen de paiement ; elle peut attendre d'avoir récupéré le matériel. Elle reprend le matériel à ses frais, démontage compris. Le Client répond seulement de sa dépréciation due à une manipulation autre que celle nécessaire pour l'essayer. Un bien de série reste un bien de série une fois installé : il n'est pas « personnalisé ».

21.4 **Exécution pendant le délai.** SateLink ne commence l'installation pendant le délai de rétractation que si le Client le demande expressément. S'il se rétracte ensuite, il paie la part de la prestation déjà exécutée, en proportion du prix total. S'il a demandé l'exécution et reconnu qu'il perdait son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée, il ne peut plus se rétracter après cette exécution complète.

21.5 Pour un contrat conclu hors des locaux de SateLink, aucun paiement n'est exigé du Client Consommateur avant la fin du délai de rétractation, sauf s'il a demandé expressément que l'exécution commence pendant ce délai. Les frais d'une location d'accès spécial (article 6.4) ne restent jamais à sa charge s'il se rétracte dans le délai.

Article 22 · Garantie légale de conformité

Quand SateLink vend le bien et l'installe, le Client Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité de deux (2) ans à partir de la livraison du bien (Code civil, articles 1649bis et suivants) ; un défaut dû à une installation incorrecte faite par SateLink est alors un défaut de conformité. Quand SateLink pose un bien que le Client a acheté ailleurs, elle répond de sa pose selon la loi et selon la garantie d'installation (article 11.2) ; la garantie du bien reste celle de son vendeur. Dans les deux cas, quand le défaut vient de la pose de SateLink, sa remise en état est gratuite

pour le Client, déplacement, main-d'œuvre et matériel compris, quelle que soit la distance. Les garanties de l'article 11 s'ajoutent à la garantie légale sans la réduire.

Article 23 · Retard de paiement

23.1 Le premier rappel est gratuit. Aucune indemnité ni aucun intérêt n'est dû avant l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours qui suit ce rappel (à compter du troisième jour ouvrable après son envoi par la poste, ou du jour après son envoi par courriel).

23.2 Ensuite, le Client Consommateur doit une indemnité forfaitaire égale au barème légal, calculé sur le montant restant dû, et des intérêts de retard au taux légal maximal applicable : 20 € jusqu'à 150 € ; 30 € plus 10 % de la part comprise entre 150,01 € et 500 € ; 65 € plus 5 % de la part au-delà de 500 €, avec un maximum de 2 000 €.

23.3 Si SateLink doit elle-même une somme au Client Consommateur et paie en retard, les mêmes règles jouent en sa faveur.

Article 24 · Prestations réservées aux professionnels

Les trois mois d'assistance inclus (section A.3) et le contrat Sérénité (section E) ne sont pas proposés au Client Consommateur. Il bénéficie en revanche de la garantie légale, de la garantie d'installation de deux ans (article 11.2), de la garantie de couverture Wi-Fi quand son devis la prévoit (article 11.5), des règles de main-d'œuvre et de condition du site imprévue (articles 8.3 et 8.4), et de l'article 8.7 pour toute intervention hors garantie.

Article 25 · Réclamations, médiation et tribunal

25.1 Une réclamation s'adresse à info@satelink.be, au 02 601 06 78 ou par courrier à l'établissement d'Overijse. SateLink en accuse réception dans les cinq (5) jours ouvrés et répond de façon motivée en principe dans les quinze (15) jours ouvrés. Un défaut couvert par une garantie se signale selon l'article 11.6.

25.2 Sans accord, le Client Consommateur peut s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur, boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1, 1000 Bruxelles, www.consumerombudsman.be. Ce recours est facultatif.

25.3 Le Client Consommateur peut agir devant le tribunal de son domicile, celui du lieu d'exécution de la prestation ou celui du siège de SateLink. SateLink n'agit contre lui que devant le tribunal de son domicile.

Article 26 · Clauses abusives

Les clauses abusives sont interdites et nulles envers le Client Consommateur (Code de droit économique, articles VI.82 à VI.84). En cas de doute, une clause s'interprète dans le sens le plus favorable pour lui (article VI.37).

Formulaire de rétractation

À l'attention de SateLink Solution SRL, Vriendschapsstraat 41, 3090 Overijse, Belgique · info@satelink.be.

- Je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation de service (biffer la mention inutile) :
- Numéro du devis ou de la commande :
- Commandé le / reçu le :
- Nom du consommateur :
- Adresse du consommateur :
- Signature (seulement sur papier) :
- Date :