

Conditions générales pour vente de marchandises

Article 1

Sauf dispositions légales impératives contraires, les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les activités de la Domintell SA. Les présentes conditions générales, de même que toutes conditions particulières de Domintell SA, sont réputées acceptées par ses acheteurs et ses fournisseurs, même si elles seraient en contradiction avec leurs propres conditions générales ou particulières. Toutes dérogations aux présentes conditions devront être constatées par écrit et notifiées par une personne habilitée à engager Domintell SA.

Article 2

Les offres de Domintell SA sont faites sans engagement. Les commandes ne sont définitives qu'après avoir été confirmées par écrit et signées par une personne habilitée à engager Domintell SA. Domintell SA est dégagée de toute responsabilité en cas d'inexécution due à un cas de force majeure, une grève, un lock-out, etc.

Article 3

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Les marchandises voyagent aux risques et périls de l'acheteur, le transfert des risques opérant dès que la marchandise quitte les entrepôts de Domintell SA. Domintell SA se réserve le droit de facturer les marchandises au fur et à mesure des livraisons, même si celles-ci sont partielles.

Article 4

Les marchandises vendues par Domintell SA sont garanties par le fabricant contre tous défauts de fabrication. Domintell SA est uniquement responsable des vices cachés sauf si elle démontre le caractère indécélable du vice. La garantie de Domintell SA cesse si l'acheteur ne lui a pas fait part de ses griefs par lettre recommandée au plus tard dans le mois de la vente. La responsabilité de Domintell SA est limitée au remplacement de la pièce défectueuse sans qu'elle puisse être tenue à aucun remboursement, indemnité ou dommages et intérêts de quelque nature et pour quelque motif que ce soit.

Article 5

Sauf convention contraire et écrite, toutes les factures de Domintell SA sont payables au comptant au domicile de Domintell SA. Le défaut de paiement d'une facture à l'échéance, rend immédiatement exigibles toutes les sommes dues, quelles que soient les facilités de paiement préalablement accordées. A défaut de paiement à l'échéance d'une fourniture partielle, Domintell SA se réserve le droit d'annuler le solde de la commande.

Conditions générales pour vente de marchandises

Article 6

A défaut de paiement d'une facture à son échéance et sans mise en demeure préalable, le débiteur se reconnaît tenu au paiement d'une indemnité fixée à 15% du montant de la facture dû avec un minimum de 150,00 € et d'un intérêt au taux fixé par la loi du 02.08.2002 relative à la lutte contre les retards de paiements dans les transactions commerciales. Cette indemnité peut s'ajouter au prix de vente initial du produit et/ou des services facturés en cas de non-restitution du matériel facturé.

Article 7

L'acheteur reconnaît que les biens restent la propriété de Domintell SA et ce jusqu'au paiement intégral de la facture ainsi que de ses accessoires en cas de non-paiement à la date d'échéance.

Article 8

L'envoi de la facture reprenant le solde final vaut demande de réception si celle-ci n'a pas été réalisée antérieurement. A défaut de réclamation par lettre recommandée dans les vingt jours à dater de la facturation, les travaux seront considérés comme réceptionnés de manière définitive et sans réserve.

Article 9

Tous les litiges seront de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, même en cas d'appel à garantie ou de pluralité de défendeurs. Domintell SA se réserve toutefois le droit de citer devant le Juge du siège du ou de l'un des défendeurs. Aucun mode de paiement ou d'exécution n'apportera novation ou dérogation à la présente clause expresse d'attribution exclusive de compétence. Le droit belge sera seul applicable.

Article 10

L'acheteur en ligne a 14 jours calendrier à compter de la réception de sa commande (si la commande porte sur un produit) ou de la conclusion de sa commande (si la commande porte sur un service).

Dans ce délai, l'acheteur doit informer Domintell SA par écrit qu'il souhaite annuler son achat : par e-mail via info@dcare.be, par envoi recommandé à **Domintell SA - Rue de la Maîtrise, 9 - 1400 Nivelles** ou via le [formulaire de contact](#). Sans obligation d'indiquer les raisons pour lesquelles il souhaite annuler son achat.

Conditions d'abonnement au service Cloud

Article 1 : Objet

La société DOMINTELL S.A. assure la maintenance et la continuité du service Cloud Domintell pour assurer le fonctionnement de la solution Dcare à partir de la date d'abonnement au service.

Les formalités de la signature du présent contrat sont :

- La conclusion d'un abonnement au service Cloud avec une durée de 1, 6, 12 ou 24 mois (à partir de la fin de la période d'essai);
- L'acceptation du renouvellement par reconduction tacite de l'abonnement pour une durée égale à la période en cours (*sauf préavis du **Client** au plus tard 30 jours avant la date d'échéance de la période en cours de 1,6, 12 ou 24 mois*);

Article 2 : Validité et durée

Le présent contrat est établi pour une durée de 1, 6, 12 ou 24 mois renouvelable par reconduction tacite. Il prend effet dès la fin de la période d'essai du système Dcare. Il sera prolongé par tacite reconduction pour une durée équivalente à la période d'engagement en cours, sauf dénonciation par le **Client** par courrier électronique à support@dcare.be ou par courrier recommandé à l'adresse ci-bas, au plus tard 30 jours avant la date d'échéance de la période en cours.

Sur demande du **Client**, la durée d'abonnement peut à tout moment être modulée vers une durée différente, occasionnant un changement du tarif facturé en début de période suivante. Cette demande peut être faite via le site web dcare.be (rubrique « Mon Compte »), par mail à support@dcare.be, par téléphone au +32 (0) 67 88 82 50 ou par voie postale à : Domintell SA - Rue de la Maîtrise, 9 à 1400 Nivelles, Belgique

Article 3 : Prix

Le montant payé au comptant après la période d'essai est fixé selon la durée de l'abonnement :

- Mensuel : 25,00€ (TTC).
- Semestriel : 120,00€ (TTC).
- Annuel : 210,00€ (TTC).
- Bisannuel : 360,00€ (TTC).

Ce montant inclut les frais de **maintenance** du service Cloud de Dcare et **l'assistance technique**.

Article 4 : Conditions exceptionnelles de fin prématurée de l'abonnement

Période d'essai

À compter de la date d'achat du kit Dcare et la souscription au service Cloud Dcare, le client obtient une période d'essai de 30 jours avant de régler le montant de l'abonnement au service Cloud Dcare. Durant cette période d'essai, le client peut décider de ne pas donner suite et

Conditions d'abonnement au service Cloud

d'arrêter sa souscription au service. Il ne sera alors facturé d'aucun montant pour le service Cloud Dcare.

Décès du porteur

La solution Dcare est une technologie destinée à l'utilisation finale par un porteur du bracelet Dcare (ci-après appelé porteur).

En cas de décès avéré du porteur pendant une période d'engagement, l'abonnement peut prendre fin prématurément (à la fin du mois de facturation en cours au moment du décès). Le **Client** doit alors fournir un certificat de décès à Domintell SA par courriel à support@dcare.be ou par voie postale à :

Domintell SA - Rue de la Maîtrise, 9 à 1400 Nivelles, Belgique

ANNEXE : CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1

La société Domintell SA s'engage à assurer les services suivants :

1.1. Une maintenance continue du service Cloud de Dcare ainsi que des mises à jour du service lorsque nécessaire.

L'hébergement et le maintien en ligne du service Cloud Dcare étant sous la responsabilité d'un fournisseur tiers (AWS), la société Domintell S.A. se dégage de toute responsabilité relative aux événements et facteurs dépendant de ce tiers qui auraient un impact négatif sur le service et son maintien en ligne. La société Domintell SA s'engage néanmoins à tenir au courant le **Client** des éventuelles pannes et maintenances occasionnant des perturbations du service via notification smartphone ou courriel ou SMS.

1.2. L'assistance technique pour les questions et pannes sur le système Dcare installé chez le **client**.

L'appel doit être justifié par une panne réelle et avérée ou un problème technique majeur.

Article 2

Tout équipement Dcare doit être installé selon les recommandations du fabricant ainsi que les règles et normes de construction et d'installation électrique en vigueur (RGIE) au moment de l'installation.

L'exécution du contrat prend effet après règlement financier de la facture mensuelle/semestrielle/annuelle/bisannuelle émise par Dcare.

Conditions d'abonnement au service Cloud

Aucune garantie n'est accordée si le système est utilisé à des fins autres que dans un système Dcare.

Aucune garantie ne sera accordée si un produit est transformé, est entretenu contrairement aux règles prescrites (ex : alimentation autre que celle fournie par Dcare, boîtier ouvert, oxydation, etc.), subit des dégâts causés par des facteurs naturels externes (ex : foudre, gel, infiltrations d'eau, humidité, etc.) ou des dégâts causés par des facteurs accidentels externes (ex : chute, incendie, surcharge, commande erronée, etc.).

La garantie est non-applicable pour tout dommage résultant d'usages contraires aux recommandations de Dcare ou toute autre cause n'ayant aucun rapport avec le logiciel ou le matériel Dcare.

Article 3

Sur demande du client, la durée d'engagement peut à tout moment être modulée vers une durée plus longue occasionnant un changement du tarif mensuel facturé. Cette demande peut être faite par mail à support@dcare.be, par téléphone au +32 (0) 67 88 82 50 ou par voie postale à :

Domintell SA
Rue de la Maîtrise, 9
1400 Nivelles, Belgique

Article 4

Dans le cas particulier où un produit, installé chez le **Client** et discontinué par Dcare, tomberait en panne et ne serait pas réparable, le **Client** aura la possibilité de remplacer le produit déclassé par un produit nouvelle génération qui le remplace avec une ristourne de 40% sur le prix public.

Politique de retours et remboursements des produits

Produits concernés :

- Kit de démarrage Dcare et son contenu
- Bracelet Dcare
- Plug Dcare

Nous acceptons les retours des articles si vous n'êtes pas satisfait(e)

Nous acceptons les retours si l'/les article(s) et/ou le service que vous avez acheté(s)/auquel vous avez souscrit ne vous convient/conviennent pas, dans les 30 jours suivant votre achat tout en ayant conservé l'état d'origine du matériel. Si le(s) produit(s) et/ou le service ne convient/conviennent pas, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après et fournir les raisons de votre retour et les informations de votre commande. Nous vous indiquerons alors comment retourner le produit.

Vous assumerez les frais d'expédition et (le cas échéant) d'assurance liés au retour de votre/vos article(s) en cas d'insatisfaction dans les 30 jours suivant votre achat. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages survenus pendant le transport.

Lorsque nous recevrons le(s) produit retourné(s), nous l'/les examinerons et nous vous aviserons par courriel, dans un délai raisonnable, si vous êtes éligible à un remboursement. Si vous avez droit à un remboursement, nous vous rembourserons le prix d'achat (selon le mode de paiement initial). Une période maximale de 15 jours ouvrables après la réception de notre courriel peut s'écouler avant que vous ne voyiez le remboursement sur votre relevé.

Coordonnées disponibles en fin de document (point 6).

Nous acceptons les retours des articles défectueux

Nous acceptons les retours ou les échanges si un article que vous avez acheté est défectueux tout en ayant conservé l'état d'origine du matériel. Si vous recevez un article défectueux, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après et fournir les détails du produit et du défaut. Nous vous indiquerons alors comment retourner le produit.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et (le cas échéant) d'assurance liés au retour de votre article en cas d'article défectueux. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages survenus pendant le transport. Si votre retour est admissible à un remboursement, ce dernier ne comprendra pas les frais d'expédition et de manutention pouvant figurer sur le bordereau d'emballage ou la facture.

Lorsque nous recevrons le produit retourné, nous l'examinerons et nous vous aviserons par courriel, dans un délai raisonnable, si vous avez droit à un remboursement ou à un échange en raison du défaut. Si vous avez droit à un échange ou à un remboursement, nous remplacerons le produit ou nous vous rembourserons le prix d'achat (selon le mode de paiement initial). Une période maximale de 15 jours ouvrables après la réception de notre courriel peut s'écouler avant que vous ne voyiez le remboursement sur votre relevé.

Coordonnées disponibles au point 6 ci-après.

Politique de retours et remboursements des produits

Pour suivre le statut de votre retour, veuillez communiquer avec nous au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après.

1. Échanges de produits sous garantie

Nous échangeons uniquement les marchandises qui sont défectueuses ou endommagées de notre fait, tombant sous la garantie. Lorsque vous considérez qu'un produit est défectueux, veuillez communiquer avec nous, dans les 30 jours suivant votre achat, au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-après et fournir les détails du produit et du défaut. Nous vous indiquerons alors comment retourner le produit.

2. Réparations de produits hors garantie

Tout problème de fonctionnement qui ne tomberait pas sous la garantie peut donner lieu une réparation dans nos ateliers. Dans ce cas, le client peut faire une demande de RMA adressée à support@dcare.be avec mention impérative :

- du numéro de commande (visible sur le compte du client sur notre site dcare.be)
- du numéro de série du module (visible sur l'étiquette code-barre de l'emballage d'origine)
- du motif précis du retour
- des coordonnées complètes du client (nom, e-mail, adresse, téléphone, adresse éventuelle de renvoi si elle est différente de l'adresse du client)
- de la date d'achat

Le module doit alors être renvoyé dans son emballage d'origine ou dans un emballage de protection suffisant.

Une fois reçu dans notre entrepôt :

- a. établissement et envoi d'un devis du coût de réparation dans les 2 jours ouvrables à dater de la réception avec mention du délai de réparation (en principe maximum 15 jours) après réception de l'accord
- b. exécution de la réparation, dans les délais communiqués, dès réception de l'accord écrit d'acceptation du devis à support@dcare.be
- c. facturation de la réparation conformément au devis et des frais de réexpédition.

La réparation bénéficie d'une garantie de **12 mois** sous les conditions d'application de la garantie et pour la même panne.

Si le module ne se trouve pas sous garantie, le module défectueux sera déclassé et le client aura l'occasion de commander un module neuf ou un **module reconditionné à 75 % du prix**, si disponible.

3. Exceptions

Certains articles peuvent n'être ni remboursables ni échangeables. Ces articles sont désignés sur notre site Web comme étant non remboursables, en solde ou faisant partie d'une vente définitive.

4. Expédition

Vous devrez assumer les frais d'expédition et (le cas échéant) d'assurance liés au retour de votre article en cas de retour pour insatisfaction ou pour le retour d'article neufs et non ouverts. Ces frais sont à notre charge en cas de produit défectueux ou endommagé par notre fait. Nous ne sommes pas responsables des pertes ou des dommages survenus pendant le transport. Si votre retour est admissible à un remboursement, ce dernier ne comprendra pas les frais d'expédition et de manutention pouvant figurer sur le bordereau d'emballage ou la facture.

Politique de retours et remboursements des produits

Pour retourner ou échanger l'article que vous avez acheté, veuillez l'envoyer par voie postale, avec une copie de votre reçu et tout autre renseignement concernant votre achat, figurant aux coordonnées au point 6 ci-dessous :

5. Processus

Lorsque nous recevons votre article, nous l'examinerons et nous vous aviserons par courriel, dans un délai raisonnable, si vous avez droit à un remboursement ou à un échange.

Si vous avez droit à un remboursement, nous vous rembourserons le prix d'achat et un crédit sera appliqué au mode de paiement initial. Les frais d'expédition et de manutention que vous avez déjà payés ne sont pas remboursables et les montants remboursés n'incluront pas le coût de l'expédition. Une période maximale de 15 jours ouvrables après la réception de notre courriel peut s'écouler avant que vous ne voyiez le remboursement sur votre relevé.

Si vous avez droit à un échange, nous vous enverrons un nouvel article à l'adresse d'expédition initiale.

6. Coordonnées :

Domintell SA
Rue de la Maîtrise, 9
1400 – Nivelles
Belgique
+32 (0) 67 88 82 50
support@dcare.be