

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – HEGO MOBILE BV

Hego Mobile BV Steenweg 140 3621 Rekem TVA BE0646.828.860

Ces conditions ne portent pas atteinte aux droits impératifs des consommateurs prévus par le Code de droit économique.

1. Informations sur les produits & conclusion de la vente

La vente est conclue dès que le client paie le produit ou signe le bon de commande/la preuve d'achat. Les images et spécifications sont fournies uniquement à titre informatif et aucun droit de quelque nature que ce soit ne peut en être tiré.

2. Prix & paiement

Tous les prix incluent la TVA, sauf indication contraire. Les produits restent la propriété de Hego Mobile BV jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues.

3. Conséquences en cas de non-paiement

En cas de non-paiement à l'échéance :

- un intérêt de retard légal sera automatiquement et sans mise en demeure appliqué ;
- une indemnité forfaitaire unique de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 40 €, sera due ;
- tous les frais judiciaires et extrajudiciaires de recouvrement — tels que les frais d'huissier, de citation, de greffe et d'avocat — seront entièrement à charge du client.

Hego Mobile BV peut suspendre toute livraison ultérieure de produits ou services jusqu'au paiement complet.

4. Livraison & transfert des risques

Les délais de livraison sont indicatifs et jamais contraignants. Le risque est transféré au client lors de la remise physique du produit.

5. Garantie légale

Les consommateurs bénéficient d'une garantie de 2 ans sur les nouveaux produits. Les clients B2B bénéficient d'une garantie de 12 mois, sauf convention contraire. Les appareils d'occasion ou de démonstration bénéficient d'une garantie limitée, comme indiqué sur la facture.

6. Exclusions de garantie

Les dommages causés par des influences extérieures (chutes, humidité, accidents), une mauvaise utilisation contraire au manuel, des modifications du produit, l'utilisation de chargeurs non originaux ou des réparations effectuées par des tiers, une utilisation non conforme à la destination du produit, l'absence de preuve d'achat valable ainsi qu'un numéro de série illisible ou supprimé ne sont pas couverts.

7. Garantie sur les batteries (accumulateurs)

Hego Mobile BV est autorisée à soumettre les produits ou composants, y compris les batteries, à une évaluation technique comprenant notamment un test de capacité, le contrôle des cycles et de l'historique de charge ainsi qu'un rapport de diagnostic. Si ce diagnostic démontre que les défauts résultent d'une mauvaise utilisation, de dommages, d'un abus ou de circonstances en dehors d'un usage normal (comme une surcharge, une décharge profonde ou une exposition à des températures extrêmes), la garantie commerciale peut être refusée. L'usure normale est exclue de la garantie commerciale.

8. Frais de transport

8.1. Livraison standard gratuite

Pour l'achat d'un nouveau produit d'une valeur minimale de 150 €, Hego Mobile BV offre une livraison standard gratuite à domicile dans la Région flamande et dans un rayon de 15 kilomètres à partir de la frontière de la Région flamande, pour autant que ces livraisons aient lieu en Belgique.

a. Portée de la livraison standard

La livraison standard gratuite comprend uniquement la livraison à la porte de l'adresse indiquée par le client. Les marchandises ne sont pas transportées à l'intérieur et aucune opération supplémentaire n'est effectuée.

b. Services supplémentaires

Les services allant au-delà de la livraison standard — notamment le transport à l'intérieur, l'installation, la configuration, les suppléments d'étage ou les exigences d'accès particulières — peuvent être facturés séparément. Les coûts seront communiqués clairement au client à l'avance.

c. Livraisons en dehors de la région standard

Pour les livraisons en dehors de la région mentionnée à l'alinéa 1, des frais de transport supplémentaires peuvent être facturés. Ces frais sont calculés sur la base de la distance, du temps nécessaire et des éventuelles exigences logistiques supplémentaires et sont communiqués au client à l'avance.

8.2. Frais de transport pour réparations

A. Tous les frais de transport sont à charge du client, sauf convention écrite contraire.

B. Le transport est facturé à 0,98 € par kilomètre effectivement parcouru (aller-retour).

C. Pour les trajets dans un rayon de 5 kilomètres du siège, un forfait de transport de 19,00 € est appliqué.

D. Si un appareil ne peut être récupéré ou livré en raison de circonstances imputables au client (notamment : absence au rendez-vous convenu, adresse incorrecte ou incomplète, refus de livraison ou tout autre empêchement causé par le client), des kilomètres supplémentaires, du temps d'attente ou des frais de nouvelle livraison pourront être facturés.

E. En raison de l'augmentation des prix du carburant, Hego Mobile se réserve le droit d'appliquer un supplément de transport en plus des frais standard. Le montant de ce supplément sera communiqué à l'avance et s'applique par trajet (un trajet comprenant l'enlèvement et le retour). Ce supplément peut être temporairement adapté en fonction des prix actuels du carburant.

9. Procédure de réclamation

Les défauts visibles doivent être signalés par écrit dans les 7 jours. Les défauts cachés doivent être signalés dès leur découverte. Une preuve d'achat est requise pour toute demande de garantie.

10. Retours & droit de rétractation

A. Achats en magasin (vente physique)

Pour les achats effectués en magasin, aucun droit de rétractation de 14 jours ne s'applique. La loi relative au droit de rétractation ne s'applique pas aux achats physiques (art. VI.47 CDE). Un retour, échange ou avoir ne peut être accordé qu'à titre commercial et à la discrétion de Hego Mobile BV.

B. Achats à distance (commandes en ligne)

Pour les achats effectués à distance (comme en ligne ou par téléphone), le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours conformément aux art. VI.47–VI.53 CDE. Cela s'applique uniquement aux produits retournés inutilisés, dans leur état d'origine et dans leur emballage intact. Les exceptions prévues à l'art. VI.53 CDE restent applicables (comme les biens scellés ouverts, logiciels, produits d'hygiène, etc.).

C. Réparations et services

Pour les réparations ou services exécutés immédiatement avec l'accord exprès du client, tant en magasin que sur site, aucun droit de rétractation ne s'applique conformément à l'art. VI.53, 1° et 3° CDE. Une réparation déjà commencée ou exécutée ne peut être annulée.

L'établissement d'un devis de dommages est gratuit si vous faites effectuer la réparation ou les travaux correspondants par Hego Mobile dans les 30 jours suivant la date du devis. Si vous décidez de ne pas faire effectuer les travaux par Hego Mobile, nous nous réservons le droit de facturer une indemnité de 125 € pour l'établissement du devis.

11. Responsabilité

Hego Mobile BV ne peut être tenue responsable des dommages indirects, consécutifs, pertes de bénéfices ou pertes de données. La responsabilité est limitée à la valeur du produit.

12. Litiges

Les litiges relèvent des tribunaux du ressort du siège social de Hego Mobile BV.

13. Confidentialité & protection des données (RGPD)

Hego Mobile BV traite les données personnelles conformément au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679) et à la législation belge en matière de protection des données.

Les données personnelles sont traitées exclusivement aux fins suivantes : gestion des clients, exécution du contrat, livraisons, facturation, service après-vente, gestion des garanties et obligations légales (comme la comptabilité).

Le traitement est fondé sur l'exécution du contrat, les obligations légales ou l'intérêt légitime de Hego Mobile BV. Les données ne sont partagées avec des tiers que lorsque cela est nécessaire à l'exécution du contrat (comme les services de livraison, partenaires de réparation ou cabinet comptable) ou lorsque la loi l'exige. Elles ne sont jamais vendues à des tiers.

Les données personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire aux finalités prévues, dans le respect des délais légaux de conservation.

Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, de portabilité, d'effacement et d'opposition au traitement. Les demandes peuvent être adressées à info@hegomobile.be. Le client a également le droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be).