

Conditions générales - Tic Tac Débrouille

Article 1. Objet et champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales régissent les relations entre Madame Stéphanie Slachmuylders, exerçant sous la dénomination Tic Tac Débrouille, entreprise personne physique immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE1028.516.536 et dont l'activité est établie Rue Vaudrée 114 à 4031 Liège (Ci-après « Tic Tac Débrouille »), et tout client privé/consommateur (ci-après « le Client ») faisant appel à ses services.

1.2. Tic Tac Débrouille est une conciergerie de proximité dont l'objet est de simplifier le quotidien des particuliers par des prestations personnalisées exécutées exclusivement en extérieur ou au domicile du client. L'activité couvre notamment l'accomplissement de démarches pratiques, l'organisation et le suivi de tâches du quotidien, ainsi que des missions ponctuelles nécessitant des déplacements vers des administrations, commerces ou autres lieux utiles.

1.3. Les présentes conditions forment, avec le devis accepté et la charte de validation communiquée avant le démarrage, l'accord complet entre les parties. Elles prévalent sur toute condition communiquée antérieurement et s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées, quel que soit le mode de communication utilisé. Le client reconnaît qu'aucune mission ne commence sans validation écrite de sa part.

Article 2. Prise de contact, devis et acceptation

2.1. Toute demande de prestation est introduite par WhatsApp Business, téléphone ou e-mail. Cet échange permet d'identifier la nature de la mission, les attentes du Client et, lorsqu'il y a lieu, les achats à prévoir ou les délais souhaités.

2.2. Sur cette base, Tic Tac Débrouille établit un devis gratuit transmis par e-mail. Il décrit la prestation, précise le montant forfaitaire applicable et mentionne les éventuels frais liés aux achats indispensables à la mission. Le devis reste valable durant dix jours calendrier.

2.3. L'acceptation intervient par retour d'e-mail comportant la mention « Bon pour accord » et la signature du Client. Cette confirmation formalise l'engagement et permet la préparation de la mission selon les modalités convenues.

2.4. Aucune prestation ne débute sans la validation préalable de la charte de validation envoyée via WhatsApp Business ou Google. Tant que le Client n'a pas confirmé cette charte, Tic Tac Débrouille n'est pas tenue d'entamer l'exécution.

2.5. Toute demande de modification du contenu initial accepté peut entraîner un ajustement du prix ou des conditions. Elle ne produit effet qu'après accord explicite de Tic Tac Débrouille.

2.6. Tic Tac Débrouille peut refuser ou reporter une mission lorsqu'une indisponibilité, une demande imprécise ou l'absence d'informations suffisantes ne permet pas une exécution correcte. Le

Client en est informé dès que la situation est identifiée.

Article 3. Tarifs, frais et facturation

3.1. Les prestations sont facturées au forfait, conformément au devis accepté ou aux tarifs figurant dans le catalogue disponible sur WhatsApp Business. Le montant indiqué couvre uniquement la mission décrite, sans préjudice des ajustements éventuels sollicités par le Client après acceptation.

3.2. Un acompte peut être demandé pour certaines prestations nécessitant une préparation spécifique ou l'engagement préalable de frais. Le montant éventuel de cet acompte est précisé dans le devis.

3.3. Lorsque la mission implique des achats engagés pour le compte du Client, ceux-ci sont facturés en sus du forfait. Ils doivent être réglés à l'avance sur le compte bancaire communiqué, en mentionnant les informations nécessaires à l'identification du paiement. Aucun achat n'est réalisé avant réception du montant correspondant.

3.4. Les prestations à la carte sont facturées lors de leur commande et payables dès réception de la facture, même lorsqu'il reste des interventions à effectuer. Tic Tac Débrouille assure un suivi précis des prestations déjà réalisées ainsi que du solde restant disponible pour le Client.

3.5. Les factures sont émises via la plateforme sécurisée Accountable et transmises par voie électronique. Elles reprennent le détail de la prestation réalisée, les frais éventuels et le montant total dû.

3.6. Le Client s'engage à vérifier les informations figurant sur la facture et à signaler toute erreur éventuelle dès réception. À défaut, la facture est considérée comme acceptée.

Article 4. Modalités et délais de paiement

4.1. Les factures sont payables dans un délai de 10 jours calendrier à compter de leur émission. Le paiement s'effectue par virement bancaire sur le compte indiqué, avec la communication demandée.

4.2. En cas de retard de paiement, pour les Clients consommateurs, un premier rappel gratuit est adressé. Si le paiement n'intervient pas dans les 14 jours calendrier suivant l'envoi de ce rappel, les montants suivants s'ajoutent automatiquement au solde dû :

- 20 euros lorsque le montant impayé est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros augmentés de 10 % de la tranche du montant dû comprise entre 150,01 euros et 500 euros lorsque le montant impayé se situe dans cette tranche ;
- 65 euros augmentés de 5 % de la partie du montant dû supérieure à 500 euros lorsque le solde dépasse 500 euros, avec un maximum total de 2000 euros.

4.3. Lorsque le retard dépasse 10 jours calendrier, Tic Tac Débrouille peut suspendre l'exécution des prestations jusqu'au règlement intégral du montant dû. Cette suspension ne donne lieu à aucune indemnisation.

Article 5. Exécution des prestations

5.1. Les prestations sont réalisées exclusivement sur rendez-vous, soit au domicile du Client, soit dans tout lieu extérieur nécessaire à la bonne exécution de la mission. Tic Tac Débrouille se déplace également vers des administrations, commerces ou autres établissements lorsque la prestation l'exige.

5.2. Les délais d'exécution sont communiqués au Client avant le début de la mission, sur la base des informations dont dispose Tic Tac Débrouille. Lorsque le Client sollicite une intervention urgente, celle-ci ne peut être acceptée que si la disponibilité du Prestataire le permet.

5.3. Les objets confiés pour transport ou dépôt demeurent sous la responsabilité du Client. Tic Tac Débrouille veille à leur manipulation avec soin, mais ne peut être tenue responsable d'une détérioration, perte ou avarie, sauf en cas de faute établie dans la manipulation ou la garde temporaire.

5.4. Les informations ou accès nécessaires doivent être fournis avant le début de la mission. Si les conditions matérielles ou informations indispensables ne sont pas réunies, la prestation peut être reportée ou adaptée, sans que Tic Tac Débrouille puisse être tenue responsable du délai induit.

5.5. Le suivi de la mission et les échanges pratiques se font principalement par WhatsApp Business, ce canal permettant un compte rendu clair et une organisation efficace. Le Client s'engage à répondre dans un délai raisonnable aux demandes d'information nécessaires au bon déroulement de la prestation.

5.6. Tic Tac Débrouille peut recourir à un sous-traitant lorsque la nature de la mission ou les disponibilités le justifient. Dans ce cas, la responsabilité du Prestataire demeure intégralement engagée vis-à-vis du Client pour la bonne exécution de la mission confiée.

5.7. Lorsque la réalisation de la prestation se heurte à un événement imprévisible ou indépendant de la volonté du Prestataire, nécessitant un report ou une adaptation, le Client en est informé dès que possible. Dans cette hypothèse, la prestation est poursuivie à une date proposée d'un commun accord.

Article 6. Annulation, report et droit de rétractation

6.1. Pour les Clients privés/consommateurs, un droit de rétractation de 14 jours s'applique lorsque la commande porte sur une prestation de services conclue à distance. Ce délai commence à courir le lendemain de l'acceptation du devis. Le Client peut exercer ce droit en adressant une déclaration écrite et non équivoque. Aucun motif n'est requis.

6.2. Le Client reconnaît toutefois que, si l'exécution du service débute avant la fin du délai légal de rétractation, à sa demande expresse ou en raison de l'urgence indiquée, il perdra son droit de rétractation dès que la prestation aura été intégralement exécutée. Lorsque la prestation a commencé mais n'est pas encore terminée, le Client reste redevable du montant correspondant à la partie du service déjà réalisée.

6.3. En dehors du droit légal de rétractation, le Client peut annuler la prestation sans frais jusqu'à 2 jours avant la date convenue, par message écrit adressé via WhatsApp Business, e-mail ou tout autre canal convenu. Passé ce délai, les frais engagés ou achats préparatoires demeurent à sa charge, et le forfait de la prestation peut être dû si celle-ci ne peut plus être réorganisée.

6.4. Lorsque l'annulation émane du Prestataire pour raison légitime, notamment indisponibilité imprévisible, impossibilité matérielle ou événement extérieur empêchant l'exécution, le Client est informé dès que possible. Les sommes déjà versées pour des prestations non réalisées sont alors restituées, sauf si un report est accepté par le Client.

6.5. Chacune des parties peut mettre fin à la mission en cours par notification écrite. Dans ce cas, le Client reste tenu de régler les prestations déjà effectuées ainsi que les dépenses engagées pour son compte. Aucun dédommagement supplémentaire n'est dû pour la partie non réalisée.

6.6. Les reports de prestations sont possibles lorsqu'un accord peut être trouvé sur une nouvelle date. En cas d'indisponibilité durable ou d'absence de réponse du Client aux propositions de replanification, la prestation est considérée comme annulée à son initiative, avec application des conditions financières prévues.

Article 7. Responsabilité et réclamations

7.1. Tic Tac Débrouille s'engage à exécuter chaque prestation avec soin et selon les modalités convenues. Lorsque le Client est

présent, il vérifie le résultat dès la fin de la mission. Lorsque la prestation ne nécessite pas sa présence, il en est informé par message et dispose des mêmes possibilités de vérification.

7.2. Toute remarque ou réclamation relative à la prestation doit être adressée par écrit dans un délai de 7 jours calendrier suivant son exécution. La réclamation doit préciser la nature du problème constaté et être accompagnée, lorsque cela est possible, d'éléments pertinents permettant d'en faciliter l'examen.

7.3. Lorsque la réclamation est fondée, Tic Tac Débrouille propose une solution adaptée, telle qu'une correction, une reprise partielle ou l'envoi des informations manquantes. Aucune indemnisation financière ne peut être exigée lorsque la correction est réalisable. Une compensation financière n'est envisagée que si la faute du Prestataire est établie et que la correction est impossible.

7.4. Lorsque la prestation implique l'achat ou la livraison de produits pour le compte du Client, Tic Tac Débrouille n'est pas responsable des défauts, retours, non-conformités ou vices liés au produit lui-même. Toute demande relative au produit doit être adressée directement au vendeur ou fournisseur concerné. La responsabilité de Tic Tac Débrouille se limite à la mission confiée, à savoir l'achat, le transport ou la livraison conformément aux instructions données.

7.5. Les objets confiés dans le cadre d'une mission demeurent sous la responsabilité du Client. Tic Tac Débrouille veille à leur manipulation avec soin, mais ne peut être

tenue responsable d'une détérioration, perte ou avarie, sauf en cas de faute établie dans la manipulation ou la garde temporaire. Le Client assume la responsabilité des objets fragiles ou requérant des précautions particulières, sauf indication préalable communiquée au Prestataire.

7.6. Les prestations reposent sur les informations communiquées par le Client. Lorsque le problème résulte d'une instruction incomplète, ambiguë, erronée ou d'un défaut d'accès aux lieux nécessaires, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée.

7.7. Les interventions ou déplacements effectués pour examiner une réclamation injustifiée peuvent être facturés lorsque Tic Tac Débrouille démontre que la prestation a été exécutée de manière conforme.

7.8. La responsabilité de Tic Tac Débrouille, qu'elle soit contractuelle, extracontractuelle ou autre, est limitée au montant total payé par le Client pour la prestation concernée. Cette limite ne s'applique pas en cas de faute lourde ou intentionnelle.

7.9. En cas de dommage résultant de l'inexécution d'une obligation contractuelle, la réparation se fait en priorité sous la forme d'une indemnisation financière. Une réparation en nature ne peut être exigée que si elle a été expressément convenue et si elle est raisonnablement réalisable.

7.10. Tic Tac Débrouille ne peut être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client, tels que la perte de temps, de revenus,

d'opportunités, ou toute atteinte à l'image ou à la réputation.

7.11. Les frais engagés par le Client pour prévenir un dommage imminent ou limiter l'aggravation d'un dommage existant ne sont pris en charge que s'ils ont été approuvés préalablement et par écrit par Tic Tac Débrouille. À défaut, ils restent entièrement à la charge du Client.

7.12. Seuls les dommages certains, réels et démontrés peuvent donner lieu à indemnisation. Les dommages potentiels, futurs ou insuffisamment établis sont exclus.

7.13. Lorsque les présentes conditions ne régissent pas une situation particulière, les règles supplétives du Livre 6 du Code civil belge s'appliquent.

Article 8. Obligations du Client

8.1. Le Client s'engage à mettre à disposition toutes les informations utiles à la réalisation de la prestation. Cela inclut l'adresse exacte, les instructions nécessaires, l'accès au domicile ou aux lieux concernés, ainsi que toute indication permettant d'exécuter la mission dans de bonnes conditions.

8.2. Le Client garantit que les objets confiés ou les tâches demandées ne présentent aucun danger, et que les informations fournies sont exactes et suffisantes. Toute difficulté résultant d'informations incomplètes ou inexactes relève de sa responsabilité.

8.3. Lorsque la prestation implique le déplacement, le transport ou la manipulation d'objets appartenant au Client, celui-ci reste responsable de leur

état, de leur valeur et de leur conformité. Il s'engage à informer Tic Tac Débrouille de toute fragilité ou précaution particulière à respecter.

8.4. Le Client doit assurer la disponibilité des fonds nécessaires aux achats demandés et effectuer les paiements anticipés requis pour permettre leur réalisation. Aucun achat n'est effectué tant que les montants correspondants n'ont pas été reçus.

8.5. Le Client répond dans un délai raisonnable aux messages et validations nécessaires au bon déroulement de la prestation, notamment via WhatsApp Business lorsque ce canal est utilisé pour le suivi. Les retards de réponse peuvent entraîner un report ou une adaptation de la mission sans que Tic Tac Débrouille puisse en être tenue responsable.

8.6. Le Client veille à ce que les lieux soient accessibles et adaptés à la réalisation du service. Si l'accès n'est pas garanti ou si les conditions essentielles ne sont pas réunies, la prestation peut être reportée ou considérée comme annulée selon les modalités prévues aux présentes conditions.

Article 9. Propriété intellectuelle

9.1. Tous les contenus créés ou fournis par Tic Tac Débrouille dans le cadre de ses prestations, qu'il s'agisse de textes, messages, documents, supports organisationnels, modèles, méthodes de travail ou tout autre élément produit pour le Client, demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'est opéré du seul fait de l'exécution de la prestation.

9.2. Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'usage personnel, limité et non transférable sur les contenus fournis, strictement dans la mesure où cet usage est nécessaire à la réalisation ou à la compréhension de la prestation. Toute reproduction, diffusion, modification, adaptation ou communication à des tiers, sous quelque forme que ce soit, requiert l'accord écrit préalable de Tic Tac Débrouille.

9.3. Les supports, documents ou éléments mis à disposition du Client ne peuvent être utilisés qu'aux fins prévues lors de la prestation. Toute utilisation hors contexte, notamment à des fins commerciales, promotionnelles ou de réutilisation indépendante, est interdite sans autorisation expresse.

9.4. Lorsque le Client transmet à Tic Tac Débrouille des contenus, documents ou informations protégés par des droits de tiers, il garantit disposer des autorisations nécessaires. Le Client indemnise Tic Tac Débrouille de toute conséquence liée à une utilisation non autorisée de ces éléments.

9.5. Tic Tac Débrouille peut conserver certains éléments créés dans le cadre de ses missions afin d'améliorer son organisation, sa méthodologie ou ses modèles internes, pour autant que cette réutilisation ne permette pas d'identifier le Client et ne porte pas atteinte à la confidentialité des échanges.

Article 10. Confidentialité

10.1. Tic Tac Débrouille garantit que toutes les informations échangées dans le cadre de la prestation, qu'elles concernent le Client, son domicile, ses habitudes, ses

objets, ses documents ou toute donnée transmise pour l'exécution de la mission, restent strictement confidentielles. Ces informations ne sont utilisées que pour la bonne exécution du service.

10.2. Les informations communiquées ne peuvent être partagées avec des tiers que lorsque cela est nécessaire à l'exécution de la prestation, par exemple dans le cadre d'une sous-traitance ponctuelle ou lors d'une démarche réalisée pour le compte du Client. Dans ces cas, Tic Tac Débrouille veille à ce que les tiers respectent la même obligation de confidentialité.

10.3. Tic Tac Débrouille ne divulgue aucune information à caractère personnel ou relative aux missions confiées, sauf obligation légale ou demande d'une autorité compétente, et uniquement dans la mesure exigée.

10.4. Le Client s'engage également à ne pas divulguer les informations ou supports transmis par Tic Tac Débrouille relatifs à ses méthodes, documents internes, outils, modèles ou tout autre élément protégé par la propriété intellectuelle ou relevant du secret professionnel.

10.5. Les communications entre Tic Tac Débrouille et le Client, notamment via WhatsApp Business, e-mail, téléphone ou tout autre canal convenu, sont considérées comme confidentielles. Le Client veille, dans la mesure du raisonnable, à ce que ces échanges ne soient pas accessibles à des tiers non autorisés.

10.6. L'obligation de confidentialité se poursuit après la fin de la prestation, quelle qu'en soit la cause, et reste d'application tant que les informations ne sont pas

tombées dans le domaine public autrement que par une faute du Client ou du Prestataire.

Article 11. Nullité partielle

11.1. Si une disposition des présentes conditions devait être déclarée nulle, inapplicable ou contraire à une norme impérative, cette nullité n'affecte pas la validité des autres dispositions, qui conservent pleinement leurs effets entre les parties.

11.2. Lorsque cela est possible, la clause annulée ou inapplicable est remplacée par une disposition valable reflétant l'intention initiale des parties et respectant le cadre légal applicable.

11.3. Le fait pour l'une des parties de ne pas invoquer immédiatement une disposition contractuelle ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 12. Droit applicable, résolution amiable et juridictions compétentes

12.1. Les présentes conditions générales ainsi que toutes les prestations réalisées par Tic Tac Débrouille sont soumises au droit belge.

12.2. Avant toute démarche contentieuse, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable, notamment par un échange écrit permettant de clarifier la difficulté rencontrée et de tenter d'y apporter une solution satisfaisante.

12.3. En cas de litige persistant, la juridiction compétente est déterminée conformément aux règles légales applicables aux consommateurs. Le Client

consommateur peut saisir les tribunaux de son domicile ou ceux du siège social du Prestataire. Pour les autres Clients, les tribunaux de l'arrondissement de Liège sont compétents.