

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version du 14 septembre 2026

Ordigestion SRL, dont le siège social est situé Rue de Bruxelles 1 à 1480 Tubize (Belgique), immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le n° BE0821459346, exploite notamment les sites www.ordigestion.be, www.pc-occasion.be et services.ordigestion.be.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des ventes de produits et prestations de services réalisées par Ordigestion, en boutique physique et via ses sites et plateformes e-commerce.

En passant commande ou en achetant en magasin, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

1. Définitions et champ d'application

Client : désigne toute personne physique ou morale achetant des produits ou services auprès d'Ordigestion.

Il peut s'agir :

- d'un **Consommateur**, c'est-à-dire une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ;
- d'un **Professionnel**, notamment une entreprise, ASBL, école, administration ou indépendant agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Des dispositions spécifiques peuvent s'appliquer selon la qualité du Client.

Produits : biens vendus par Ordigestion, incluant notamment :

- matériel informatique neuf et reconditionné : PC portables, PC de bureau, stations de travail, Mac, etc. ;
- accessoires et consommables : batteries, chargeurs, câbles, sacoches, cartouches, toners, etc. ;
- licences et logiciels : systèmes d'exploitation, suites bureautiques, antivirus et autres logiciels.

Services : prestations proposées par Ordigestion, incluant notamment :

- diagnostic, dépannage, réparation et configuration d'ordinateurs ;
- récupération et transfert de données ;
- maintenance informatique et support technique, en atelier, sur site ou à distance ;
- services de transfert de données et de mise en route d'un nouvel ordinateur ;
- services de sécurité informatique et licences de protection ;
- services de sauvegarde automatisée, surveillance des sauvegardes et assistance à la restauration ;
- contrats de maintenance ou services récurrents ;
- leasing ou location de matériel informatique pour Clients professionnels ;
- impressions, photocopies, scans, reliures, impressions grand format et autres prestations de reprographie ;
- photos d'identité ;

- produits et services liés à la téléphonie, à la VoIP, à Microsoft 365 et à d'autres solutions informatiques.

Les caractéristiques, limites, tarifs, capacités de stockage, durées et éventuels quotas propres à certains Services sont ceux indiqués dans la fiche produit, l'offre commerciale, le devis, le bon de commande ou la confirmation de commande applicable.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes de Produits et Services d'Ordigestion, qu'elles soient conclues en magasin, à distance, sur www.pc-occasion.be, services.ordigestion.be ou par tout autre canal indiqué par Ordigestion.

Des conditions particulières peuvent compléter les présentes CGV pour certaines prestations spécifiques, notamment les contrats de leasing, contrats professionnels, prestations sur mesure ou traitements spécifiques de données.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées prévalent sur les présentes CGV.

2. Informations sur le vendeur

Ordigestion SRL

Rue de Bruxelles 1
1480 Tubize
Belgique

Numéro d'entreprise / TVA : **BE0821459346**

Téléphone : **+32 2 355 61 66**

WhatsApp / SMS : **+32 460 22 80 00**

E-mail : **info@ordigestion.be**

Ordigestion exerce notamment ses activités sous les enseignes **Ordigestion** et **PC-Occasion**.

3. Produits – Informations et disponibilité

Ordigestion s'efforce de présenter sur ses sites et en magasin des informations aussi précises que possible concernant les caractéristiques essentielles des Produits : spécifications techniques, état du matériel reconditionné, accessoires inclus, configuration, etc.

Les Produits d'occasion reconditionnés sont testés, contrôlés et préparés avant leur mise en vente.

Leur état esthétique ainsi que certaines caractéristiques particulières peuvent être indiqués sur la fiche produit.

Les photographies, illustrations, descriptions et fiches techniques sont fournies à titre informatif. De légères différences peuvent exister notamment en raison des différentes séries de fabrication, configurations, claviers, accessoires ou caractéristiques esthétiques d'un Produit reconditionné.

En cas de caractéristique essentielle pour le Client, celui-ci est invité à demander confirmation avant de passer commande.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un article après commande, Ordigestion en informe le Client dans les meilleurs délais.

Le Client pourra alors, selon la situation :

- accepter une alternative proposée ;
- accepter un délai supplémentaire ;

- ou demander l'annulation de la commande.

En cas d'annulation pour indisponibilité, les sommes déjà versées sont remboursées dans les délais légaux applicables.

4. Prix et TVA

4.1. Prix

Les prix affichés sur les sites destinés aux Consommateurs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, sauf mention contraire.

Les prix hors TVA peuvent également être indiqués à titre informatif ou pour les Clients professionnels.

La TVA est appliquée au taux légalement applicable à la transaction concernée.

Les frais éventuels de livraison et autres frais supplémentaires sont indiqués au Client avant la validation définitive de la commande.

Ordigestion peut modifier ses prix à tout moment.

Le prix applicable reste toutefois celui accepté par le Client au moment de sa commande, sauf erreur manifeste.

En cas d'erreur manifeste de prix, notamment un prix dérisoire ou sans rapport raisonnable avec la valeur réelle du Produit ou du Service, Ordigestion peut annuler la commande et rembourser intégralement le Client.

Pour les Clients professionnels bénéficiant de tarifs spécifiques, un devis peut être établi.

La durée de validité du devis est celle qui y est mentionnée. À défaut, les prix restent valables pendant une durée raisonnable compte tenu de la nature de l'offre.

4.2. TVA – Exonération pour Clients professionnels intra-UE

L'exonération de TVA est strictement réservée aux Clients professionnels remplissant les conditions légales applicables aux opérations intracommunautaires.

Le Client est responsable de l'exactitude des informations communiquées, notamment :

- la validité de son numéro de TVA ;
- l'identité de l'entreprise ;
- l'adresse de facturation ;
- l'adresse de livraison ;
- la conformité de l'opération aux règles applicables.

Ordigestion peut vérifier la validité du numéro de TVA notamment au moyen du système VIES et demander des justificatifs complémentaires.

En cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou erronée d'une exonération de TVA, notamment en cas de numéro de TVA invalide, appartenant à un tiers ou d'informations manifestement incohérentes, Ordigestion peut notamment :

- refuser l'exonération ;
- annuler la commande ;
- facturer ou régulariser la TVA légalement due ;
- réclamer les montants ou frais directement causés par les informations incorrectes communiquées par le Client, dans la mesure autorisée par la législation applicable.

Toute exonération accordée sur la base d'informations erronées peut faire l'objet d'une régularisation ultérieure.

5. Commandes

5.1. Commandes en ligne

Le Client sélectionne les Produits ou Services souhaités et fournit les informations nécessaires à la commande, au paiement et, le cas échéant, à la livraison.

Avant la validation définitive, un récapitulatif permet au Client de vérifier les éléments essentiels de sa commande.

La validation d'une commande impliquant une obligation de paiement vaut engagement contractuel du Client.

Une confirmation est ensuite adressée au Client par e-mail ou tout autre support durable.

Ordigestion peut refuser ou annuler une commande notamment en cas :

- d'indisponibilité ;
- de paiement refusé ;
- de suspicion raisonnable de fraude ;
- d'informations manifestement incorrectes ou incomplètes ;
- de litige de paiement non résolu avec le Client.

Toute somme due au Client à la suite d'une annulation est remboursée conformément aux dispositions légales applicables.

5.2. Commandes par devis, réservation, éco-chèques ou autres moyens

Une commande peut également résulter :

- d'un devis accepté ;
- d'un bon de commande ;
- d'une réservation ;
- d'un lien de paiement ;
- d'une commande de Service ou d'abonnement sur une plateforme exploitée par Ordigestion.

Lorsque le paiement doit être effectué avant exécution, la préparation, l'expédition ou l'activation du Service peut être suspendue jusqu'à réception du paiement.

En cas de virement bancaire, Ordigestion peut fixer un délai de paiement. À défaut de paiement dans ce délai, les Produits réservés peuvent être remis en vente.

5.3. Achats en magasin

En boutique physique, la vente est conclue au moment du paiement ou de l'acceptation de la prestation.

Pour une intervention technique, un bon de dépôt, ordre de réparation, devis ou autre document peut préciser la prestation demandée.

Le Client s'engage à retirer son matériel dans un délai raisonnable après avoir été informé de sa disponibilité.

À défaut de retrait dans les **30 jours**, des frais raisonnables de garde peuvent être réclamés après information du Client.

Lorsqu'un appareil reste abandonné pendant une période prolongée malgré plusieurs demandes de retrait ou une mise en demeure, Ordigestion peut prendre les mesures permises par la législation applicable pour mettre fin à la situation.

5.4. Réserve de propriété

Les Produits restent la propriété d'Ordigestion jusqu'au paiement complet du prix, frais et taxes applicables.

Pour les Clients consommateurs, le risque de perte ou d'endommagement est transféré au Client lorsqu'il prend physiquement possession du bien ou lorsqu'un tiers désigné par lui, autre que le transporteur proposé par Ordigestion, en prend possession.

6. Paiement

6.1. Modes de paiement

Les modes de paiement disponibles peuvent notamment comprendre :

- Visa ;
- Mastercard ;
- Bancontact ;
- PayPal ;
- Shop Pay ;
- Apple Pay ;
- Google Pay ;
- Klarna lorsque disponible ;
- virement bancaire ;
- paiement en espèces en magasin ;
- éco-chèques pour les achats éligibles ;
- prélèvement ou autre moyen de paiement récurrent pour certains abonnements.

Les moyens effectivement disponibles sont affichés ou communiqués au Client au moment de la transaction.

Les paiements en ligne sont traités par des prestataires spécialisés tels que Shopify Payments, Mollie, PayPal ou d'autres prestataires proposés lors du paiement.

Pour les paiements par virement :

IBAN : BE43 7320 2184 9101

BIC : CREGBEBB

Sauf accord contraire, les Produits ne sont expédiés et les Services ne sont activés qu'après paiement lorsqu'un paiement préalable est prévu.

Ordigestion accepte notamment les éco-chèques **Edenred, Monizze et Pluxee** pour les achats répondant aux conditions d'éligibilité applicables.

Aucune conversion d'éco-chèques en espèces ne peut être effectuée.

6.2. Sécurité des paiements

Les paiements électroniques sont traités par des plateformes de paiement spécialisées.

Ordigestion n'a pas accès aux données bancaires confidentielles complètes du Client et ne conserve pas elle-même les numéros complets de cartes bancaires utilisés auprès de ces prestataires.

En cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, le Client est invité à contacter immédiatement son établissement financier ainsi qu'Ordigestion.

6.3. Refus ou retard de paiement

En cas de refus du paiement, la commande ou l'activation du Service peut être suspendue ou annulée.

Ordigestion peut également refuser une nouvelle commande lorsqu'un précédent paiement reste impayé.

Pour les Clients professionnels bénéficiant d'un paiement différé, les dispositions légales applicables aux retards de paiement dans les transactions commerciales peuvent être appliquées.

6.4. Services récurrents et abonnements

Certains Services peuvent être proposés sous forme d'abonnement ou pour une durée déterminée.

PC-Occasion Secure

Sauf indication contraire dans l'offre, **PC-Occasion Secure est fourni pour une période de 12 mois.**

Le Service ne se renouvelle pas automatiquement.

À son échéance, le Client peut acheter une nouvelle période de protection au tarif alors applicable.

Ordigestion peut adresser un rappel avant l'expiration du Service, sans que l'absence d'un tel rappel puisse prolonger automatiquement la période de protection.

PC-Occasion Backup

Sauf indication contraire, **PC-Occasion Backup est un contrat à durée indéterminée facturé mensuellement d'avance.**

Le Service est **sans durée minimale d'engagement.**

Le Client peut mettre fin à son abonnement à tout moment, sans indemnité de résiliation, au moyen des fonctionnalités mises à sa disposition ou en contactant Ordigestion.

La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle déjà payée, sauf application d'une règle légale plus favorable au Client.

Une période déjà commencée et payée n'est pas remboursée au prorata dans le cadre d'une résiliation ordinaire, sans préjudice du droit légal de rétractation lorsqu'il est applicable.

Le Client autorise, lors de la souscription, l'utilisation du moyen de paiement récurrent proposé par la plateforme.

En cas d'échec d'un paiement récurrent, Ordigestion peut :

- informer le Client ;
- demander la régularisation du paiement ;
- effectuer ou permettre une nouvelle tentative de paiement ;

- suspendre le Service ;
- mettre fin à l'abonnement en l'absence de régularisation.

La suspension ou la fin du Service peut entraîner l'interruption des nouvelles sauvegardes.

En cas de modification du tarif d'un abonnement en cours, le Client en est informé préalablement.

Le Client peut mettre fin à son abonnement avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif s'il ne souhaite pas l'accepter.

7. Livraison, retrait et transport

7.1. Territoire de livraison

Ordigestion livre principalement en Belgique ainsi que dans certains autres pays européens.

Les tarifs, éventuelles conditions de gratuité et possibilités de livraison sont ceux indiqués au Client au moment de la commande.

7.2. Délais et modes de livraison

Sauf indication contraire, les Produits disponibles sont généralement expédiés dans un délai de **1 à 2 jours ouvrables** après confirmation du paiement.

Ces délais sont indicatifs, sauf lorsqu'un délai ferme a été expressément convenu.

Les livraisons peuvent être confiées à différents transporteurs professionnels.

Un numéro de suivi est communiqué lorsque le mode de livraison utilisé le permet.

7.3. Retrait en magasin

Lorsque le retrait en magasin est proposé, le Client est informé lorsque sa commande est prête.

Le retrait s'effectue Rue de Bruxelles 1 à 1480 Tubize.

Une pièce d'identité ou une preuve de commande peut être demandée.

Un tiers peut retirer une commande pour le compte du Client lorsque son identité et son autorisation peuvent raisonnablement être vérifiées.

Sauf accord contraire, une commande non retirée dans les **14 jours** suivant sa mise à disposition peut faire l'objet d'un rappel puis d'une annulation.

7.4. Réception des colis

Le Client est invité à vérifier l'état apparent du colis à sa réception.

En cas de détérioration manifeste, colis ouvert, article manquant ou Produit visiblement endommagé, le Client est invité à :

- formuler des réserves auprès du transporteur lorsque cela est possible ;
- photographier le colis et son contenu ;
- avertir Ordigestion dans les meilleurs délais.

L'absence de réserves auprès du transporteur ne prive pas le Consommateur des droits impératifs que lui accorde la législation.

7.5. Envoi d'un ancien appareil pour une prestation

Certains Services, notamment **Transfert & mise en route**, nécessitent l'envoi de l'ancien ordinateur du Client à Ordigestion.

Lorsque le transport est compris dans l'offre, le Client reçoit les instructions nécessaires et, le cas échéant, une étiquette d'expédition.

Le Client doit emballer correctement son matériel et respecter les instructions communiquées.

L'appareil doit notamment être suffisamment protégé contre les chocs, l'écrasement, les mouvements à l'intérieur du colis, l'humidité ou toute autre détérioration raisonnablement prévisible pendant le transport.

En cas d'incident lors d'un transport organisé par Ordigestion, Ordigestion entreprend les démarches nécessaires auprès du transporteur.

La responsabilité relative au transport reste soumise aux dispositions légales applicables et aux circonstances de l'incident, notamment à la qualité de l'emballage réalisé par le Client.

8. Droit de rétractation – Ventes à distance aux Consommateurs

La présente section concerne uniquement les Clients consommateurs ayant conclu un contrat à distance.

8.1. Biens

Pour les biens, le Consommateur dispose d'un droit légal de rétractation de **14 jours calendrier** à compter du lendemain de la prise de possession du bien.

À titre commercial, Ordigestion porte ce délai à **30 jours** pour les biens éligibles achetés à distance.

Cette extension commerciale ne s'applique pas automatiquement aux prestations de services, licences, contenus numériques, abonnements, produits personnalisés ou autres catégories légalement exclues.

Pour exercer son droit, le Client doit communiquer de manière claire sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai applicable.

Il dispose ensuite du délai légal pour restituer le bien.

Pendant le délai légal de rétractation, le Client peut manipuler le bien uniquement dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement.

Il peut être tenu responsable d'une dépréciation résultant de manipulations allant au-delà de ce qui est nécessaire à cette vérification.

Le Produit doit être retourné avec ses accessoires et éléments fournis.

La présence de l'emballage d'origine facilite le retour mais ne constitue pas, pendant le délai légal, une condition absolue à l'exercice du droit de rétractation.

Lorsque la rétractation légale est valablement exercée, Ordigestion rembourse les sommes légalement dues, y compris les frais du mode de livraison standard initial, dans le délai légal.

Ordigestion peut différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou réception d'une preuve de son expédition, selon l'événement intervenant en premier.

Les frais directs de retour sont supportés par le Client sauf lorsque Ordigestion a accepté de les prendre en charge ou lorsqu'une autre disposition légale s'applique.

8.2. Extension commerciale de 30 jours

Entre la fin du délai légal de 14 jours et le trentième jour, le retour accordé par Ordigestion constitue une facilité commerciale supplémentaire.

Dans ce cadre, Ordigestion peut notamment exiger que le Produit soit complet, non endommagé, sans traces d'utilisation excédant un essai normal et accompagné de ses accessoires.

Cette extension n'affecte aucun des droits légaux du Consommateur pendant les 14 premiers jours.

8.3. Prestations de services commencées pendant le délai de rétractation

Lorsqu'un Consommateur souhaite qu'une prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, Ordigestion peut lui demander de confirmer expressément cette demande.

Si le Consommateur exerce ensuite son droit de rétractation alors que l'exécution a commencé mais que la prestation n'est pas entièrement terminée, il peut être tenu de payer un montant proportionnel aux prestations déjà effectivement réalisées, dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque le Service a été entièrement exécuté avant l'expiration du délai de rétractation, le droit de rétractation peut prendre fin lorsque toutes les conditions légales nécessaires ont été respectées, notamment la demande ou le consentement préalable du Consommateur et sa reconnaissance de la perte de son droit après exécution complète.

8.4. Licences logicielles, clés d'activation et contenus numériques

Les licences logicielles, clés d'activation et autres contenus numériques fournis sans support matériel peuvent être livrés ou activés immédiatement à la demande du Client.

Cela concerne notamment les licences **Microsoft Office**, Microsoft 365, antivirus et autres logiciels distribués sous forme de clé numérique, de droit d'activation ou d'association à un compte utilisateur.

Lorsqu'un Consommateur commande une telle licence à distance et souhaite que la fourniture ou l'activation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, Ordigestion recueille, lorsque la législation l'exige :

- son accord préalable exprès pour que la fourniture commence immédiatement ;
- sa reconnaissance du fait qu'il perd son droit de rétractation dès le début de la fourniture du contenu numérique.

Lorsque ces conditions légales sont remplies, **le droit de rétractation prend fin dès que la clé d'activation a été communiquée, rendue accessible ou activée pour le Client.**

Une licence ou clé d'activation qui a été communiquée au Client, utilisée ou associée à son compte Microsoft ou à tout autre compte utilisateur ne peut généralement plus être récupérée, désactivée ou revendue par Ordigestion.

Elle ne peut dès lors plus faire l'objet d'un retour ou d'un remboursement après sa fourniture lorsque les conditions légales permettant la perte du droit de rétractation ont été respectées.

Cette exclusion ne prive pas le Client de ses droits légaux en cas de licence défectueuse, invalide, non conforme ou ne correspondant pas au Produit commandé.

Lorsque les conditions légales nécessaires à la perte du droit de rétractation n'ont pas été correctement recueillies, les droits impératifs du Consommateur restent applicables.

8.5. Principales exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation peut notamment être exclu pour :

- les Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou clairement personnalisés ;
- certaines impressions personnalisées ;
- les contenus numériques dont l'exécution a valablement commencé dans les conditions prévues par la loi ;
- les logiciels scellés dont le Client a descellé l'emballage ;
- les Services entièrement exécutés dans les conditions permettant légalement la perte du droit de rétractation ;
- les autres hypothèses prévues par la législation applicable.

8.6. Clients professionnels

Le droit légal de rétractation prévu pour les Consommateurs ne s'applique pas aux Clients professionnels.

Un retour professionnel peut être accepté exceptionnellement à titre commercial.

Dans ce cas, les modalités sont convenues au cas par cas.

Les frais raisonnablement supportés et non récupérables par Ordigestion peuvent être déduits du remboursement lorsqu'une telle condition a été convenue et est légalement applicable, notamment les frais de transport, de transaction ou directement liés au retour.

9. Garanties

9.1. Garantie légale des Consommateurs

Pour les Produits neufs vendus à des Consommateurs, Ordigestion applique la garantie légale de conformité prévue par la législation belge.

La durée légale est en principe de **2 ans à compter de la délivrance du bien**.

Lorsqu'un défaut de conformité couvert apparaît pendant cette période, le Consommateur bénéficie des recours prévus par la loi, notamment la réparation ou le remplacement lorsque ceux-ci sont possibles et proportionnés.

Lorsqu'une mise en conformité n'est pas possible dans les conditions prévues par la loi, une réduction du prix ou la résolution du contrat peut être demandée selon les circonstances.

Le Consommateur doit informer Ordigestion du défaut constaté dans les délais légaux.

Biens d'occasion et reconditionnés

Pour les biens d'occasion ou reconditionnés, les parties conviennent expressément que la durée de la garantie légale de conformité est réduite à **1 an à compter de la délivrance du bien**, conformément à la possibilité prévue par la législation belge.

Le Client consommateur est donc clairement informé avant l'achat que la garantie légale applicable aux Produits reconditionnés concernés est limitée à **12 mois**.

Cette limitation ne porte pas atteinte aux éventuelles garanties commerciales supplémentaires accordées par Ordigestion.

9.2. Garantie commerciale Ordigestion / PC-Occasion

En complément des droits légaux du Consommateur, Ordigestion accorde une garantie commerciale selon les conditions suivantes, sauf indication différente clairement mentionnée sur la fiche produit ou la facture :

Produits neufs : 2 ans.

Produits reconditionnés : 3 ans.

Produits Apple reconditionnés : 1 an.

Pour certains Produits spécifiques, une durée différente peut être indiquée expressément avant l'achat.

La garantie commerciale couvre principalement les défaillances matérielles survenant dans le cadre d'une utilisation normale.

Selon la situation, elle peut comprendre :

- réparation ;
- remplacement de la pièce défectueuse ;
- main-d'œuvre ;
- remplacement de l'appareil par un modèle équivalent lorsque la réparation est impossible.

La garantie commerciale ne réduit en aucun cas les droits impératifs dont bénéficie le Consommateur au titre de la garantie légale.

Batteries des ordinateurs portables reconditionnés

Les batteries sont des composants soumis à une usure naturelle.

Les batteries sont testées et contrôlées avant la vente.

Sauf mention particulière indiquée sur la fiche produit, une batterie d'ordinateur portable reconditionné présente au minimum **70 % de sa capacité d'origine au moment de la vente.**

Cette exigence concerne l'état de la batterie lors de la vente et ne constitue pas une garantie que la batterie restera au-dessus de 70 % pendant toute la durée de la garantie de l'ordinateur.

La diminution progressive de capacité liée à l'utilisation et au vieillissement constitue une usure normale et n'est pas couverte par la garantie commerciale.

Cette disposition ne prive pas le Consommateur de ses droits légaux lorsqu'une batterie présente un véritable défaut de conformité existant au moment de la délivrance.

Lorsqu'un remplacement n'est pas couvert par une garantie, Ordigestion peut proposer le remplacement de la batterie à **prix coûtant**, selon disponibilité.

Exclusions de la garantie commerciale

Sont notamment exclus :

- chutes, chocs, casse ou dommages accidentels ;
- liquides et oxydation ;
- surtensions ;
- mauvaise utilisation ;
- modifications non autorisées ;
- usure normale ;
- dommages purement esthétiques sans incidence fonctionnelle ;
- usure normale de la batterie ;
- logiciels malveillants ou infections ;

- corruption logicielle ;
- perte de fichiers ou de données ;
- intervention d'un tiers ayant causé ou aggravé la panne ;
- numéro de série supprimé ou volontairement altéré.

Ces exclusions concernent la garantie commerciale et ne peuvent réduire les garanties légales impératives applicables.

9.3. Mise en œuvre de la garantie

Le Client contacte Ordigestion avec une preuve d'achat, une description du problème et toute information raisonnablement nécessaire au diagnostic.

Ordigestion communique la procédure applicable : dépôt en atelier, retour postal, diagnostic ou assistance à distance lorsque cela est pertinent.

Lorsqu'un problème est couvert, Ordigestion prend en charge la solution prévue par la garantie applicable.

En cas de panne non couverte ou hors garantie, un devis peut être proposé.

La durée pendant laquelle le Client est privé de son bien en raison d'une réparation ou d'un remplacement relevant de la garantie légale entraîne la suspension ou prolongation de la garantie lorsque la loi le prévoit.

Pour les Clients professionnels, la garantie légale spécifique aux Consommateurs ne s'applique pas.

10. Services informatiques et prestations

Ordigestion fournit notamment des services de dépannage, installation, réparation, récupération de données, assistance, sécurité, sauvegarde, migration et configuration informatique.

10.1. Réparations et interventions techniques

Avant une intervention classique sur un appareil contenant des données importantes, le Client est invité, lorsque cela est possible, à disposer d'une sauvegarde récente.

Lorsque le problème lui-même empêche la sauvegarde ou lorsque la prestation commandée a précisément pour objet le transfert ou la récupération des données, cette recommandation doit être appréciée en fonction de la situation.

Le Client doit fournir ou désactiver, selon les instructions communiquées, les mots de passe, comptes, systèmes antivol ou autres protections nécessaires à l'intervention.

Ordigestion n'est pas responsable d'un blocage directement causé par un compte, mot de passe, système antivol ou chiffrement dont le Client ne lui a pas fourni les moyens d'accès nécessaires.

Diagnostic en atelier

La plupart des diagnostics d'ordinateurs standards peuvent être proposés gratuitement.

Pour certains appareils ou diagnostics nécessitant un temps important, notamment PC gaming, watercooling, stations spécialisées ou pannes intermittentes complexes, des frais de diagnostic peuvent être annoncés préalablement.

Réparations

Sauf indication contraire, les réparations réalisées par Ordigestion bénéficient d'une garantie commerciale de **6 mois** sur la pièce remplacée et la main-d'œuvre relative au même défaut.

Cette garantie ne couvre pas une nouvelle panne sans rapport, un dommage ultérieur, une mauvaise utilisation ou l'usure normale.

Services sur site

Pour les interventions chez le Client, le tarif, le mode de facturation et les éventuels frais de déplacement sont communiqués ou convenus préalablement.

Le Client doit permettre l'accès au matériel, aux locaux et aux informations nécessaires.

Support à distance

Certaines opérations peuvent être effectuées à distance avec l'accord du Client.

Le Client doit disposer d'une connexion internet suffisante.

Ordigestion accède au système uniquement dans le cadre de la prestation ou de l'autorisation convenue.

Impression et reprographie

Le Client est responsable de la licéité et des droits nécessaires concernant les documents qu'il demande à reproduire.

Les couleurs peuvent varier entre l'affichage d'un écran et l'impression finale en fonction notamment du calibrage de l'écran, du type de papier, des encres, du profil colorimétrique et du procédé d'impression.

Lorsque la fidélité colorimétrique est essentielle, le Client doit demander une épreuve préalablement au tirage complet.

En cas d'erreur manifeste imputable à Ordigestion, telle qu'une mauvaise version de fichier, une quantité incorrecte ou une inversion de pages, Ordigestion procède dans la mesure du possible à une correction ou une réimpression.

10.2. Transfert & mise en route

Le Service **Transfert & mise en route** consiste à préparer le nouvel ordinateur du Client et à transférer vers celui-ci les données de son ancien ordinateur dans la mesure techniquement possible.

Selon l'état, la configuration et les systèmes concernés, Ordigestion peut procéder à un transfert classique des données ou, lorsqu'il est techniquement possible et pertinent, à un clonage ou à une migration plus complète du système.

Le Service peut notamment comprendre :

- documents ;
- photos et vidéos ;
- contenu du bureau ;
- dossiers utilisateurs ;
- certaines données et certains favoris de navigateur lorsqu'ils sont accessibles ;
- configuration de base du nouvel ordinateur.

Ordigestion ne garantit pas la reproduction strictement identique de l'ancien ordinateur.

Certaines applications, licences, pilotes, comptes, paramètres, certificats ou logiciels spécialisés peuvent ne pas être transférables, devoir être réinstallés, nécessiter une nouvelle activation ou ne plus être compatibles avec le nouvel ordinateur ou le nouveau système.

La récupération de données depuis un disque défectueux, physiquement endommagé, fortement corrompu, chiffré sans clé disponible ou inaccessible n'est pas comprise dans le Service standard.

Une prestation ou un devis distinct peut alors être proposé.

Le Client garantit disposer du droit d'accéder et de faire transférer les données confiées à Ordigestion.

Ancien ordinateur

L'ancien ordinateur **n'est pas effacé** dans le cadre du Service, sauf demande expresse du Client.

Copies temporaires

Lorsque la réalisation du transfert nécessite de créer une copie temporaire des données sur l'infrastructure technique d'Ordigestion, celle-ci est utilisée uniquement pour réaliser le transfert, vérifier son bon déroulement ou résoudre un problème directement lié à la prestation.

Cette copie temporaire ne constitue pas un service de sauvegarde permanent.

Elle est supprimée lorsqu'elle n'est plus raisonnablement nécessaire à la réalisation ou à la vérification de la prestation.

Toute opération effectuée sur un support informatique implique un risque technique inhérent, notamment lorsqu'une donnée n'existe qu'en un seul exemplaire sur un ancien disque.

Ordigestion met en œuvre les précautions raisonnablement attendues d'un professionnel, sans pouvoir garantir qu'un support ancien ou déjà fragilisé ne subira aucune défaillance pendant l'opération.

10.3. PC-Occasion Secure

PC-Occasion Secure est un Service de protection informatique pouvant notamment comprendre :

- une licence de sécurité ou antivirus ;
- son installation ;
- sa configuration ;
- certains réglages de sécurité du système ;
- certains réglages de sécurité du navigateur ;
- la vérification de certains éléments susceptibles d'affecter la sécurité de l'ordinateur.

Le contenu exact du Service est celui indiqué dans l'offre applicable.

Sauf indication contraire, la période de protection est de **12 mois**.

Le renouvellement éventuel permet de prolonger le Service ou la licence selon les conditions de l'offre renouvelée.

Il ne comprend pas automatiquement un dépannage illimité, une intervention humaine à distance, une suppression manuelle de malware, une remise en état complète du système ou une nouvelle configuration complète du PC, sauf si ces prestations sont expressément incluses dans l'offre choisie.

Aucun antivirus ni aucune solution de sécurité informatique ne peut garantir une protection absolue contre les virus, logiciels malveillants, phishing, escroqueries, piratage, cyberattaques, erreurs humaines ou nouvelles menaces inconnues.

PC-Occasion Secure constitue donc une mesure destinée à **réduire le risque informatique**, et non une garantie d'invulnérabilité.

Le Client reste notamment responsable de ses mots de passe, de ses comportements en ligne, de l'utilisation de son ordinateur, de ses sauvegardes et des avertissements de sécurité qui lui sont présentés.

10.4. PC-Occasion Backup

PC-Occasion Backup est un Service de sauvegarde automatisée de données.

Selon l'offre choisie, il peut notamment comprendre :

- le logiciel ou agent de sauvegarde ;
- un espace de stockage ;
- la sauvegarde automatisée de données définies dans l'offre ;
- une surveillance de l'état des sauvegardes ;
- la détection de certains échecs ;
- une assistance raisonnable en cas de problème de sauvegarde ;
- une assistance à la restauration.

La capacité de stockage, le nombre d'appareils, les données couvertes, la fréquence des sauvegardes, la durée de conservation des versions et les autres limites techniques sont celles indiquées dans l'offre applicable.

Ordigestion peut utiliser des fournisseurs et infrastructures techniques tiers spécialisés afin de fournir le Service.

Le Client doit conserver son ordinateur en état de fonctionnement, une connexion internet suffisante, le logiciel de sauvegarde installé et actif ainsi que les ressources nécessaires à son fonctionnement.

Une sauvegarde peut ne pas avoir lieu notamment lorsque le PC est éteint ou hors connexion, le logiciel est désactivé, l'ordinateur présente une panne, le stockage disponible est insuffisant, un fichier est inaccessible ou un élément technique empêche la sauvegarde.

Ordigestion assure la surveillance prévue par l'offre mais ne peut garantir qu'une sauvegarde sera disponible à tout instant ni qu'aucune donnée ne pourra jamais être perdue.

Le Service vise à réduire fortement le risque de perte de données.

Fin de l'abonnement

À la fin effective de PC-Occasion Backup :

- aucune nouvelle sauvegarde n'est normalement effectuée ;
- les sauvegardes encore présentes sont conservées pendant une période maximale de **30 jours** afin de permettre une éventuelle restauration ou réactivation.

Le Client peut demander leur suppression plus rapidement.

À l'issue de cette période, Ordigestion procède à la suppression des données du Service actif conformément aux possibilités techniques de l'infrastructure utilisée.

Après ce délai, **aucune récupération ou restauration ne peut être garantie**.

Le Client doit donc demander toute restauration souhaitée avant l'expiration de cette période.

10.5. Accès aux données lors d'une prestation

Dans le cadre d'une réparation, d'un transfert, d'une sauvegarde, d'une restauration ou d'une assistance informatique, les techniciens d'Ordigestion peuvent être amenés à accéder aux données présentes sur l'appareil lorsqu'un tel accès est raisonnablement nécessaire pour réaliser la prestation demandée.

Cet accès est limité aux besoins de l'intervention.

Ordigestion n'utilise pas le contenu des données du Client à des fins commerciales étrangères à la prestation.

Les règles détaillées relatives au traitement des données personnelles figurent dans la **Politique de confidentialité** applicable.

Lorsqu'un Client professionnel confie à Ordigestion un traitement impliquant des données personnelles dont il est lui-même responsable du traitement, des dispositions spécifiques relatives à la sous-traitance des données peuvent compléter les présentes CGV lorsque la réglementation l'exige.

11. Responsabilité

Ordigestion répond de ses fautes dans les limites prévues par la législation applicable.

Le Client reconnaît que les prestations informatiques comportent certains risques inhérents, notamment concernant les supports anciens ou défectueux, les données, les logiciels, les cybermenaces, les infrastructures de télécommunication, les services cloud et les fournisseurs techniques externes.

Ordigestion met en œuvre une **obligation de moyens** dans le cadre des prestations de transfert, sécurité, sauvegarde, récupération et assistance informatique, sauf engagement spécifique différent prévu dans l'offre applicable.

Ordigestion ne garantit notamment pas :

- qu'un support défaillant restera fonctionnel ;
- qu'une migration sera strictement identique à l'ancien système ;
- qu'un antivirus bloquera toute attaque ;
- qu'une sauvegarde empêchera toute perte de données ;
- qu'un Service tiers ne connaîtra jamais d'interruption.

Pour les interventions informatiques classiques, le Client reste invité à effectuer régulièrement ses propres sauvegardes lorsqu'il en a la possibilité.

Dans le cadre de PC-Occasion Backup, cette recommandation ne peut être interprétée comme exonérant Ordigestion de l'exécution correcte du Service de sauvegarde vendu.

Ordigestion ne peut être tenue responsable des dommages causés exclusivement par une mauvaise utilisation, une absence de connexion, la désactivation par le Client d'un logiciel nécessaire, une information ou un mot de passe non communiqué, une intervention d'un tiers ou un événement extérieur ne relevant pas raisonnablement de son contrôle.

Les limitations de responsabilité prévues dans les présentes CGV ne peuvent avoir pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qu'Ordigestion ne peut légalement exclure ou limiter.

Elles ne portent pas atteinte aux droits impératifs des Consommateurs.

Pour les Clients professionnels, sauf disposition impérative contraire et hors responsabilité légalement non limitable, l'éventuelle responsabilité contractuelle d'Ordigestion peut être limitée au montant payé pour la commande ou la prestation directement à l'origine du dommage.

12. Service Client et réclamations

Pour toute demande ou réclamation :

Téléphone : +32 2 355 61 66

E-mail : info@ordigestion.be

Courrier : Rue de Bruxelles 1, 1480 Tubize

Ordigestion s'efforce de rechercher une solution amiable à toute réclamation.

En cas de litige de consommation non résolu, le Consommateur peut notamment s'adresser au :

Service de Médiation pour le Consommateur

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1

1000 Bruxelles

www.mediationconsommateur.be

13. Dispositions diverses

13.1. Éco-chèques

Les éco-chèques ne peuvent pas être convertis en espèces.

En cas d'annulation ou de retour d'un achat payé en tout ou en partie par éco-chèques, les modalités de remboursement de la partie correspondante sont soumises aux règles applicables aux éco-chèques et aux possibilités techniques de l'émetteur.

Lorsqu'un remboursement en espèces de cette partie n'est pas possible, Ordigestion peut proposer un avoir ou un bon d'achat équivalent, dans les limites autorisées par la réglementation applicable.

13.2. Protection des données personnelles

Ordigestion traite les données personnelles nécessaires notamment à la gestion des commandes, la facturation, la livraison, la relation client, la garantie, la réparation, le transfert de données, l'assistance informatique, la gestion des licences, la sécurité informatique, la sauvegarde et la restauration de données ainsi que la gestion des abonnements.

Certaines prestations nécessitent un accès ou un traitement temporaire des données présentes sur le matériel du Client.

Ces données sont utilisées exclusivement dans la mesure nécessaire à l'exécution de la prestation.

Les modalités détaillées relatives aux finalités, bases juridiques, prestataires techniques, durées de conservation et droits des personnes concernées figurent dans la **Politique de confidentialité d'Ordigestion / PC-Occasion**.

Contact concernant la protection des données :

info@ordigestion.be

13.3. Propriété intellectuelle

Les marques, noms commerciaux, noms de domaine, textes, images, logos, créations et contenus d'Ordigestion et PC-Occasion sont protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Toute reproduction ou exploitation non autorisée est interdite.

Le Client doit également respecter les conditions propres aux logiciels et licences qu'il achète ou utilise.

Lorsqu'un Client revend, échange ou restitue un appareil, il lui appartient notamment de veiller à la suppression ou au transfert de ses comptes personnels, licences, services cloud ou systèmes antivirus lorsque cela est nécessaire.

13.4. Modification des CGV

Ordigestion peut modifier les présentes CGV.

Pour une commande ponctuelle, les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

Une modification ultérieure ne modifie pas rétroactivement les conditions d'une vente déjà conclue.

Pour un Service à durée indéterminée, les modifications susceptibles d'affecter substantiellement les droits ou obligations du Client lui sont communiquées dans un délai raisonnable avant leur application lorsqu'une telle information est requise.

Lorsque la modification concerne notamment le prix ou une caractéristique substantielle de PC-Occasion Backup, le Client peut résilier le Service avant son entrée en vigueur s'il ne souhaite pas l'accepter.

13.5. Nullité partielle

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur.

Le fait pour Ordigestion de ne pas faire valoir immédiatement une disposition ne constitue pas une renonciation définitive à s'en prévaloir ultérieurement.

13.6. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV et les contrats qui en découlent sont soumis au **droit belge**.

Pour les Clients professionnels, et sous réserve des règles impératives applicables, les tribunaux compétents de l'arrondissement du siège social d'Ordigestion sont compétents en cas de litige qui n'a pas pu être réglé à l'amiable.

Pour les Consommateurs, les règles légales impératives de compétence territoriale restent pleinement applicables.

Ordigestion SRL

Rue de Bruxelles 1
1480 Tubize – Belgique
TVA BE0821459346
info@ordigestion.be
+32 2 355 61 66

Version du 14 septembre 2026