DROIT DE RÉTRACTATION — CLIENTS CONSOMMATEURS

Document joint aux offres adressées aux clients consommateurs – version DR-2026-01

1. Champ d’application

Les dispositions suivantes concernent les clients consommateurs qui concluent un contrat à distance ou hors établissement et bénéficient du droit légal de rétractation. Elles ne créent pas de droit de rétractation au profit des clients professionnels.

2. Délai de rétractation

Vous disposez d’un délai de quatorze jours calendrier pour vous rétracter du contrat, sans donner de motif.

Pour la vente du matériel avec installation, ce délai commence à courir le lendemain du jour où vous-même, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, prenez physiquement possession du matériel. Si plusieurs biens faisant partie d’une même commande sont livrés séparément, le délai commence le lendemain de la réception du dernier bien.

Pour le contrat d’entretien (Pack Sécurité Connectée), le délai de quatorze jours commence à courir le lendemain du jour de la conclusion de ce contrat.

Vous pouvez également exercer votre droit avant la livraison.

3. Exercice du droit de rétractation

Pour exercer ce droit, vous devez communiquer votre décision à :

T.A.E. Security SRL
Rue de la Barrière 30B, 5660 Couvin
E-mail : info@taesecurity.be
Téléphone : 060 37 78 20

Vous pouvez utiliser le formulaire ci-après, sans que cela soit obligatoire, ou toute autre déclaration exprimant clairement votre décision de vous rétracter.

Il suffit d’envoyer cette communication avant l’expiration du délai. Une communication écrite est recommandée pour en conserver la preuve.

4. Désinstallation et restitution du matériel

En cas de rétractation, vous organisez la désinstallation et la restitution du matériel. Les frais de désinstallation et les coûts directs du retour sont à votre charge, sauf dans les situations où la loi impose leur prise en charge par T.A.E. Security.

Le démontage doit être réalisé dans des conditions de sécurité adaptées. Faites appel à un professionnel lorsque les raccordements ou les caractéristiques de l’installation le nécessitent. Vous pouvez contacter T.A.E. Security pour obtenir les consignes techniques utiles.

Le matériel doit être renvoyé ou remis à T.A.E. Security, Rue de la Barrière 30B, 5660 Couvin, sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après la communication de votre décision de rétractation. Ce délai est respecté si vous expédiez le matériel avant son expiration.

Vous pouvez choisir votre transporteur ou remettre directement le matériel à notre adresse. Utilisez un emballage adapté protégeant le matériel et ses accessoires. L’emballage d’origine n’est pas obligatoire. Il est recommandé de conserver une preuve d’expédition.

Pour un contrat conclu hors établissement, lorsque les biens ont été livrés à votre domicile au moment de la conclusion du contrat et ne peuvent normalement être renvoyés par la poste en raison de leur nature, T.A.E. Security les récupère à ses frais.

5. Contrôle du matériel et dépréciation

Le matériel restitué fait l’objet d’un contrôle de son état et des éléments retournés.

Votre responsabilité peut être engagée pour une dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du matériel. Une casse imputable

à un démontage inadapté peut notamment donner lieu à une demande d'indemnisation.

Toute demande est motivée et chiffrée sur la base de la perte de valeur réellement subie, avec les justificatifs disponibles. Aucun forfait automatique de remise en stock ou de pénalité de rétractation n'est appliqué.

Vous n'êtes pas responsable de cette dépréciation si T.A.E. Security a omis de vous informer de votre droit de rétractation conformément à la loi.

6. Remboursement et effets de la rétractation

T.A.E. Security rembourse les paiements reçus au titre du contrat, y compris l'acompte et les éventuels frais de livraison standard, sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après avoir été informée de votre décision.

Les frais supplémentaires résultant de votre choix d'une livraison plus coûteuse que la livraison standard proposée ne sont pas remboursés.

Sauf si T.A.E. Security propose de récupérer elle-même le matériel, le remboursement peut être différé jusqu'à sa récupération ou jusqu'à la réception d'une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Le remboursement est effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé initialement, sauf accord exprès pour un autre moyen ne vous occasionnant aucun frais.

Une indemnisation pour dépréciation peut être déduite du remboursement lorsque les conditions légales de compensation sont réunies ou lorsque son montant et sa déduction ont été convenus avec vous. Le décompte et ses justificatifs vous sont communiqués. Le contrôle du matériel ne permet pas de prolonger les délais légaux de remboursement.

Si vous avez demandé que l'exécution du contrat d'entretien commence pendant le délai de rétractation, vous restez redevable d'un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation.

La rétractation du contrat d'installation met fin de plein droit, sans frais, au contrat d'entretien qui y est lié.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Complétez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l’attention de :
T.A.E. Security SRL
Rue de la Barrière 30B, 5660 Couvin
info@taesecurity.be

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / la prestation de services (*) ci-dessous :

.....

.....

Référence de l’offre ou du contrat : .....

Commandé le (*) / reçu le (*) : .....

Nom du/des consommateur(s) : .....

Adresse du/des consommateur(s) : .....

.....

Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas d’envoi sur papier :

.....

Date : .....

(*) Biffez la mention inutile.