



Grille tarifaire & Conditions générales

Dépannage informatique — MiaouTech

DIAGNOSTIC

Prestation	Tarif
Diagnostic de base (visuel, test de démarrage)	20 € + déplacement si à domicile
Diagnostic approfondi (ouverture boîtier, test composants)	30 min inclus — au-delà, tarif « Simple » (30 €/h)

INTERVENTIONS — GRILLE PAR NIVEAU DE COMPLEXITÉ

Niveau	Prestations concernées	Tarif
Simple	Nettoyage, formatage, dépoussiérage, désinstallation logiciels	30 €/h
Moyen	Réinitialisation, installation OS, pilotes, mises à jour	50 €/h
Complexe	Récupération login, déblocage BitLocker, sauvegarde / récupération de fichiers (cas simples)	65 €/h

MATÉRIEL / PIÈCES

Type	Fourniture
Supports de sauvegarde (clé USB, disque externe, etc.)	Inclus au devis, sans surcoût — ou fourni neuf sous emballage par le client
Composants internes amovibles (RAM, SSD, HDD, batterie amovible, etc.)	Toujours fournis par le prestataire, intégrés au devis

■ **Limite d'intervention — PC portables : uniquement composants non soudés et naturellement amovibles.**
Écran, clavier, carte mère et pièces soudées/intégrées ne sont pas pris en charge.

SAUVEGARDE DE DONNÉES

Prestation	Tarif
Sauvegarde complète (données utilisateur standard, jusqu'à 1 To)	Prix du support + 100 €
Au-delà de 1 To (médiathèques volumineuses, etc.)	Devis sur mesure selon volume et support

CONSEIL D'ACHAT & MONTAGE PC

Le prestataire détermine avec le client son budget maximum et l'usage prévu, puis propose plusieurs configurations comparées (avantages / inconvénients) issues de différentes enseignes.

Prestation	Tarif
Conseil d'achat / étude de marché (PC portable ou fixe)	Forfait 25 €
Préparation & configuration (listing composants PC fixe)	Forfait 30 €
Montage PC (assemblage)	Forfait 50 €
Mise en route (installation OS, pilotes, premiers réglages)	Forfait 50 €

BOOST DE JEUNESSE — REMPLACEMENT SSD

Prestation	Tarif
Remplacement HDD → SSD (clonage ou réinstallation), PC portable ou fixe	Forfait 60 € + SSD (intégré au devis)

DÉPLACEMENT

Zone / Prestation	Tarif
Autour d'Andenne, jusqu'à 15 km (aller-retour inclus)	Forfait 20 €
Au-delà de 15 km (aller-retour inclus)	3 €/km parcouru
Livraison — retour du matériel au domicile (trajet séparé de la prise en charge)	+ 20 €

HORAIRES D'INTERVENTION & URGENCES

Créneau	Disponibilité
Lundi–Vendredi, 17h–19h	Horaires normaux — tarif standard
Samedi, 9h–12h	Horaires normaux — tarif standard
Lundi–Vendredi, 8h–16h	Indisponible (activité principale)
En dehors des créneaux ci-dessus (soirées, weekend, jours fériés)	Urgence uniquement, sur demande — majoration applicable
Créneau d'urgence	Majoration
Soirée semaine (hors 17h–19h) / Samedi (hors 9h–12h)	+25 %
Dimanche	+50 %
Jour férié (dont 24, 25, 31 décembre et 1er janvier)	+75 %

Conditions générales

de vente et de prestation de services — MiaouTech

Art. 1 — Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation de service ou vente de pièces réalisée par MiaouTech (« le prestataire ») au bénéfice d'un client particulier (« le client »), à domicile, à distance, ou par dépôt du matériel.

Le fait de confier du matériel au prestataire, de valider un devis ou de solliciter une intervention implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions.

Art. 2 — Diagnostic et devis

Le diagnostic (analyse du problème et établissement d'un devis) est facturé 20 €, dû indépendamment de la suite donnée au devis, et s'applique en plus du déplacement le cas échéant. Le matériel peut être déposé directement par le client, sans rendez-vous à domicile ; aucun frais de déplacement ne s'applique dans ce cas.

Le devis est fourni après diagnostic. Toute intervention dont la durée ou le coût dépasserait significativement l'estimation initiale fait l'objet d'un contact préalable avec le client avant toute poursuite.

Si un diagnostic approfondi est nécessaire (ouverture du boîtier, tests de composants un à un, etc.), les 30 premières minutes sont incluses ; au-delà, le temps est facturé au tarif « Simple ». Si le problème s'avère non réparable dans le cadre de l'activité (composant défaillant non remplaçable, hors scope PC portable, dommage manifeste et irréversible), le prestataire peut conclure sans engager de diagnostic approfondi complet ; seul le temps réellement passé est facturé, aucune réparation n'étant entreprise sans devis validé au préalable.

Art. 3 — Interventions et tarification horaire

Les interventions sont facturées selon trois niveaux de complexité (Simple, Moyen, Complexe), au tarif horaire en vigueur. Toute heure commencée est due dans son intégralité.

Art. 4 — Limite d'intervention — PC portables

Le dépannage hardware sur PC portable se limite exclusivement au remplacement de composants non soudés à la carte mère et naturellement amovibles (RAM, SSD/HDD, batterie amovible, etc.).

Le remplacement d'écran, de clavier, de carte mère, ou de toute pièce soudée ou intégrée nécessitant un démontage poussé du châssis n'est pas pris en charge ; ces cas sont réorientés vers un service spécialisé. Le remplacement HDD → SSD est proposé sous réserve d'accessibilité du support de stockage.

Art. 5 — Sauvegarde et responsabilité liée aux données

Le client est invité à sauvegarder l'intégralité de ses données avant toute intervention. Le prestataire ne pourra être tenu responsable d'une perte de données résultant d'une défaillance matérielle préexistante ou de l'absence de sauvegarde par le client. Un service de sauvegarde complète est proposé en option.

La récupération de données proposée se limite aux cas logiques, sur des supports physiquement fonctionnels (fichiers supprimés, partition endommagée, système qui ne démarre plus). En cas de défaillance physique constatée ou suspectée (bruits anormaux, support non détecté, dommage liquide ou mécanique), l'intervention est arrêtée afin de ne pas aggraver l'état du support, et le client est réorienté vers un service spécialisé. Seul le temps déjà passé est facturé.

Pour toute prestation de récupération de données ou de déblocage d'accès, le prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat : il s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés, sans garantir le succès de l'opération.

Le client est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique (mots de passe, identifiants, description de la panne). Le prestataire ne peut être tenu responsable d'un retard ou d'un échec résultant d'informations erronées ou incomplètes.

Art. 6 — Support de sauvegarde et matériel fourni par le client

Un support de sauvegarde fourni par le client doit être neuf, sous emballage d'origine, de capacité suffisante, de marque reconnue et USB 3.0 minimum. Le prestataire se réserve le droit de refuser un support jugé non fiable (marque inconnue, emballage ouvert, état suspect).

Le support — fourni par le prestataire ou apporté par le client — doit être réglé ou remis avant le début de l'intervention.

Art. 7 — Logiciels et licences

Le prestataire se réserve le droit de refuser toute intervention impliquant l'installation, l'utilisation ou la réparation d'un système dont la licéité n'est pas établie (système d'exploitation ou logiciel piraté, licence invalide ou absente).

Art. 8 — Composants et matériel

Les composants internes (RAM, SSD, HDD, ventirad, batterie, etc.) sont toujours fournis par le prestataire et intégrés au devis, sauf accord contraire.

Les pièces et matériel fournis par le prestataire restent sa propriété jusqu'au paiement intégral de la facture correspondante (réserve de propriété).

Art. 9 — Déplacement et livraison

Le déplacement s'applique uniquement en cas d'intervention ou de diagnostic à domicile : forfait de 20 € jusqu'à 15 km, 3 €/km au-delà (aller-retour inclus). Aucun frais de déplacement si le matériel est déposé directement par le client.

Si le matériel est récupéré au domicile du client puis ramené lors d'un second trajet dédié, un supplément de livraison de 20 € s'applique en plus du déplacement initial.

Art. 10 — Conseil d'achat et montage

Le conseil d'achat et l'étude de marché constituent une recommandation ; le choix final et l'achat restent à la charge et à la décision du client.

Art. 11 — Horaires d'intervention et urgences

L'activité étant exercée à titre complémentaire, aucune intervention n'est possible en semaine entre 8h et 16h, y compris pour les urgences. Les horaires normaux sont : lundi–vendredi 17h–19h, samedi 9h–12h.

En dehors de ces créneaux (soirées, weekend, jours fériés), une intervention reste possible uniquement sur demande d'urgence expresse du client, moyennant les majorations suivantes :

- +25 % en soirée (hors 17h–19h) ou le samedi (hors 9h–12h)
- +50 % le dimanche
- +75 % les jours fériés (dont 24, 25, 31 décembre et 1er janvier)

La majoration s'applique selon le moment de la demande du client : un matériel réceptionné pendant un horaire normal reste facturé au tarif standard pour toute la durée du traitement, même si celui-ci se prolonge au-delà de cet horaire.

Art. 12 — Paiement et restitution du matériel

Le paiement s'effectue comptant à l'issue de l'intervention, sauf accord contraire.

La restitution du matériel (remise du PC ou de l'équipement confié) est effectuée après acquittement complet de la facture finale.

Si le client ne récupère pas son matériel dans un délai raisonnable après relance (3 mois), le prestataire se réserve le droit d'en disposer ou de facturer des frais de stockage.

Art. 13 — Annulation de rendez-vous

Toute annulation ou report doit être communiqué au moins 24h à l'avance. Un rendez-vous non honoré sans prévenance dans ce délai peut faire l'objet d'une facturation forfaitaire.

Art. 14 — Droit de rétractation

Conformément au Code de droit économique, le client ne bénéficie pas d'un délai de rétractation de 14 jours lorsqu'il a expressément demandé au prestataire de se rendre à son domicile pour effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation, dans la limite des pièces et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Art. 15 — Confidentialité et données personnelles

Dans le cadre de son intervention, le prestataire peut être amené à accéder à des données à caractère personnel du client. Il s'engage à en respecter la confidentialité et à ne les utiliser à aucune autre fin que la réalisation de la prestation demandée.

Art. 16 — Réclamations et médiation

En cas de litige, le client est invité à contacter le prestataire par écrit afin de rechercher une solution amiable. À défaut d'accord, le client peut s'adresser au Service de médiation pour le consommateur (SPF Économie) avant toute action judiciaire.

Art. 17 — Force majeure

Le prestataire ne pourra être tenu responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure (panne de fournisseur, indisponibilité de pièces, incident indépendant de sa volonté, etc.).

MiaouTech — Document indicatif, susceptible d'évoluer. N'hésitez pas à me contacter pour toute question.