

Dispositions générales :

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les conventions conclues entre FULL COMPUTER SERVICE LAMBERT ALAIN et ses clients (ci-après, le "Client"), ainsi que, de manière générale, à l'ensemble de leurs relations d'affaires.

Le cas échéant, elles sont complétées par des conditions particulières.

Nos conditions générales et particulières ne peuvent être modifiées que par convention expresse et écrite entre les parties. Elles sont réputées être acceptées par le Client du seul fait de la passation de la commande, même dans le cas où elles seraient en contradiction avec ses propres conditions générales ou particulières. Ces dernières ne nous engageant que si elles ont fait l'objet d'une acceptation expresse par écrit. Notre accord ne peut en aucun cas se présumer de la circonstance que nous aurions accepté le contrat sans protester contre les stipulations qui se réfèrent aux conditions générales ou particulières ou à d'autres dispositions similaires du Client.

Préalablement à la passation de la convention, le Client s'entourera de tous les conseils nécessaires et s'assurera que le matériel, le logiciel et/ou les services qu'il envisage de commander correspondent à ses besoins et à l'usage qu'il en escompte. Nous n'assumons aucune responsabilité du chef d'une erreur de choix ou d'appréciation du Client.

Toute commande du Client lie ce dernier

Validité des offres

Sauf stipulation contraires et écrites, nos offres sont valables une semaine et strictement limitées aux éléments et prestations spécifiées

Demandes d'intervention

Les demandes d'interventions complétées de toutes références techniques et/ou administratives nécessaires à la réalisation de l'intervention nous sont transmises dans un délai compatible avec le planning des interventions en cours.

Le délai d'intervention dépendra des possibilités du service technique. La priorité d'intervention sera donnée aux contrats de maintenance.

Interventions et prestations de service

Par intervention nous entendons une intervention physique sur l'équipement informatique du client . Ces interventions sont exécutées sur le site du client . Seul lors de problèmes spécifiques l'équipement sera dépanné en nos locaux.

Par prestation de service nous entendons un support technique face à un problème. Il peut s'agir d'un dépannage à distance au moyen de logiciel de télé intervention ou d'un pilotage

du client par téléphone

Nos prestations, fournitures et frais font l'objet d'une description détaillée sur le bon d'intervention que le client accepte en paraphant ce document à la fin de l'intervention.

Conditions financières:

Les prix figurant sur nos tarifs, offres et confirmations de commande sont purement indicatifs et peuvent être modifiés par nous sans préavis aussi longtemps que le contrat n'a pas été conclu. Tous nos prix s'entendent nets HTVA au départ de nos sièges d'exploitation, frais et taxes en sus. Les produits voyagent aux risques et périls du Client, même en cas de vente ou de livraison franco.

Les prix fixes pour les prestations sont établis en considération d'un travail normal ne subissant aucune interruption

Tous les éléments que le client doit fournir ou mettre à disposition étant accessible et à jour au moment voulu.

En ce y compris documents confidentiels tel codes d'accès et mots de passe nécessaire pour mener à bien l'intervention demandée.

Toute difficulté supplémentaire donnant lieu à un surcoût de travail de notre part causée par un ou l'autre événement étranger à notre entreprise, de même que tous supplément de travail demandé par le client et non prévu au contrat initial donnent lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base du tarif en vigueur.

La prestation de services crée uniquement des obligations de moyen dans notre chef, à l'exclusion expresse de toute obligation de résultat.

La durée des contrats de prestations de services est fixée dans les conditions particulières. A défaut de préavis notifié par écrit dans les délais prévus aux conditions particulières, les contrats se reconduisent tacitement.

Sauf convention écrite expresse contraire, les délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas de rigueur. Un retard dans la livraison ou la prestation ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation d'une commande ni à aucune

indemnité, sauf faute volontaire de notre part.

Nous nous réservons expressément le droit de procéder à des livraisons partielles constituant autant de ventes partielles. En aucun cas pareille livraison partielle ne pourra justifier le refus de paiement des produits livrés.

Lorsque les circonstances rendent impossible l'exécution de la livraison ou de la prestation - notamment dans tous les cas de force majeure quel que grève, lock-out, accident, intempérie, blocus, défense d'importation ou d'exportation, cessation de production ou de livraison par le constructeur, etc. - nous nous réservons expressément le droit de différer nos engagements envers le Client, le tout sans indemnité.

Factures & paiements

Sauf conditions spécifiques dans l'offre de FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain, nos factures sont émises au fur et à mesure de l'avancement du travail.

Elles sont payables au comptant nettes et sans escompte ou selon les modalités du bon ou confirmation de commande à la réception du matériel, à l'installation ou la fin de l'intervention

Les produits livrés demeurent notre propriété jusqu'au paiement intégral du montant principal et de tous ses accessoires. Tant que le paiement susmentionné n'est pas intervenu intégralement, le Client s'interdit expressément de disposer des produits livrés, et notamment d'en transférer la propriété, de les mettre en gage ou de les affecter à quelque sûreté ou privilège que ce soit.

Toute réclamation relative à une facture, autre que celles prévues à l'article 7, doit nous être adressée par recommandé dans un délai de cinq jours ouvrables suivant sa réception, laquelle est présumée réalisée dans un délai de trois jours ouvrables suivant la date portée par la facture. A l'expiration de ce délai, plus aucune réclamation ne sera recevable. Une réclamation nous est en aucun cas justifier une suspension du paiement.

A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture, le montant restant dû sera majoré de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de 12% l'an, tout mois commencé étant dû. En outre, toute facture impayée à son échéance sera majorée de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15% avec un minimum de EUR 125,00. Enfin, le défaut de paiement d'une facture à son échéance, le protêt d'un effet non accepté, toute demande de concordat amiable ou judiciaire, de sursis de paiement, ou tout autre fait pouvant impliquer l'insolvabilité du Client, entraînent de plein droit et sans mise en demeure la déchéance du terme pour toutes les factures ouvertes. De plus, ces situations nous confèrent le droit de suspendre l'ensemble de nos obligations sans formalité préalable et de résilier tout ou partie des contrats en cours sans autre notification par recommandé et sans indemnité.

En cas de retard de paiement de plus de deux mois, FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain suspendra toutes ses prestations sans mise en demeure y compris celle auxquelles le client pourrait prétendre dans le cadre de la garantie ou de la maintenance

Garantie:

La garantie se rapportant aux produits vendus est limitée à celle accordée par le constructeur, bien connue du Client ou sur laquelle le Client est censé s'être informé complètement avant de conclure le contrat, et, le cas échéant, au programme d'extension de garantie conclu par convention particulière. Elle ne couvre notamment pas les conséquences des cas suivants : insuffisance ou défaillance de l'environnement hardware, software, télécom, électrique, etc.; consommables et usure normale des pièces; ajout ou connexion de matériels ou de logiciels non compris dans le contrat; modification des produits livrés opérée sans notre accord préalable écrit; tous cas de force majeure, etc.

Aucune garantie quelconque ne couvre le transfert, la sauvegarde et l'installation des données propres au client . La garantie ne couvre donc que le matériel et les pièces et non les programmes et autres données , cad que la copie et la réinstallation des données/applications du client restent à sa charge exclusive même si FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain procède au remplacement du matériel ou des pièces

La garantie se limite dans tous les cas à la réparation ou à l'échange pur et simple des produits défectueux - le choix entre réparation et échange étant à notre seule appréciation - , à l'exclusion expresse de toute indemnisation généralement

quelconque envers le Client ou des tiers, sauf en cas de faute volontaire de notre part. Les coûts des télécoms et autres frais inhérents au traitement du dossier de garantie sont à charge du Client.

Nous ne garantissons en aucun cas l'aptitude d'un matériel ou d'un logiciel à répondre à un problème particulier ou propre à l'activité du Client. Par ailleurs, tout vice non connu de nous qui pourrait affecter les logiciels n'est pas couvert par la garantie.

L'octroi de la garantie suppose que les produits livrés soient utilisés en bon père de famille, suivant les conditions de l'offre ou dans les conditions normales d'utilisation mentionnées dans les catalogues, notices et manuels mis à la disposition du Client.

Le Client s'engage à maintenir les logiciels livrés au meilleur niveau de révision, le coût d'acquisition des nouvelles versions étant à sa charge.

En cas de panne et en absence de contrat de maintenance, tout matériel même sous garantie devant faire l'objet d'un retour en nos ateliers, feront l'objet de facturation des coûts de déplacement et de transport.

Aucune garantie quelconque ne couvre le transfert, la sauvegarde et l'installation des données propres au client . La garantie ne couvre donc que le matériel et les pièces et non les programmes et autres données , cad que la copie et la réinstallation des données/applications du client restent à sa charge exclusive même si FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain procède au remplacement du matériel ou des pièces

La garantie se limite dans tous les cas à la réparation ou à l'échange pur et simple des produits défectueux - le choix entre réparation et échange étant à notre seule appréciation - , à l'exclusion expresse de toute indemnisation généralement

quelconque envers le Client ou des tiers, sauf en cas de faute volontaire de notre part. Les coûts des télécoms et autres frais inhérents au traitement du dossier de garantie sont à charge du Client.

Nous ne garantissons en aucun cas l'aptitude d'un matériel ou d'un logiciel à répondre à un problème particulier ou propre à l'activité du Client. Par ailleurs, tout vice non connu de nous qui pourrait affecter les logiciels n'est pas couvert par la garantie.

L'octroi de la garantie suppose que les produits livrés soient utilisés en bon père de famille, suivant les conditions de l'offre ou dans les conditions normales d'utilisation mentionnées dans les catalogues, notices et manuels mis à la disposition du Client.

En cas de panne et en absence de contrat de maintenance, tout matériel même sous garantie devant faire l'objet d'un retour en nos ateliers, feront l'objet de facturation des coûts de déplacement et de transport.

La garantie ne peut en aucun cas donner lieu à action en dommages et intérêts quel que soit le cout et la durée de l'avarie ou de l'accident.

Licences de logiciels :

Le Client s'engage à maintenir les logiciels livrés au meilleur niveau de révision, le coût d'acquisition des nouvelles versions étant à sa charge.

Les logiciels livrés demeurent la propriété exclusive du constructeur. Nous ne concédons au Client que des licences d'utilisation non exclusive autorisant l'usage d'un programme sur une seule machine à la fois.

Le Client est tenu de respecter scrupuleusement la confidentialité des logiciels livrés. Il ne peut, sous quelque forme que ce soit, disposer de ses licences, les mettre en gage, les aliéner, les louer, les louer ou les prêter à titre onéreux ou gratuit. Il s'interdit de contrefaire les logiciels livrés, d'en permettre la contrefaçon ou de favoriser celle-ci de quelque façon que ce soit.

Les logiciels de base ainsi que les logiciels destinés à la maintenance par FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain mis à la disposition du client restent, sauf accord particulier, la propriété de FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain ou du fournisseur/fabricant selon le cas. Le client ne peut en disposer au profit d'autres utilisateur ni à titre gratuit, ni à titre onéreux

L'acceptation signée de la note d'envoi/ou bon d'intervention vaut pour acceptation des conditions de licences.

En cas de non respect de cet engagement causant préjudice à FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain , cette dernière faute d'un accord à l'amiable à le droit de réclamer judiciairement la réparation du préjudice causé.

Responsabilités:

En aucun cas notre responsabilité contractuelle ou extracontractuelle ne peut être engagée en raison de dommages causés aux personnes et aux biens autres que les produits livrés ou les produits qui font l'objet de notre prestation de services. Nous ne sommes tenus à aucune indemnisation envers le Client ou des tiers pour des dommages indirects, sauf s'ils résultent d'une faute volontaire dans notre chef. Sont notamment considérés comme dommages indirects toutes pertes ou détériorations de données, pertes de bénéfice, pertes de clientèle, etc. Il est dès lors de la responsabilité du Client de réaliser régulièrement - et, en tout état de cause, avant toute intervention technique - des copies de sauvegarde de ses systèmes opérationnels, applications et données et de s'assurer de la fiabilité de ces sauvegardes.

En tout état de cause, si notre responsabilité était établie du chef d'inexécution fautive du contrat, le montant total des indemnités auxquelles nous pourrions être tenus n'excéderait pas le prix HTVA du produit livré endommagé ou du matériel directement endommagé par notre prestation de services.

Aucune action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être intentée contre nous plus d'un an après la survenance du fait sur lequel elle repose.

Nos prestations sont effectuées dans les règles de l'art et sur base de renseignements communiqués par le client et déclarés de bonne foi

Notre responsabilité se limite strictement à l'exécution des tâches mentionnées sur un bon de commande ou d'intervention

En aucun cas les données introduites dans l'ordinateur ne sont garanties. Toute panne matériel et/ou logiciel pouvant entraîner une perte ou une altération des données, l'utilisateur est le seul responsable de leur sauvegarde . En cas de problème technique entraînant la perte des données , le client devra repartir de la dernière sauvegarde fiable en sa possession . La ré implantation de ces données de backup et la reconfiguration éventuelle de son parc informatique suite à la restauration des sauvegardes fera l'objet d'une facturation au même titre qu'une intervention ordinaire. Si la gravité du problème implique la réalisation du travail en nos atelier le cout du déplacement sera porté en compte au client

Le client fournira à FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain les codes d'accès, mots de passe et toutes informations techniques et administratives qui s'avérerait nécessaire pour la restauration de toutes les fonctionnalités de son système informatique.

Faute de quoi FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain s'autorise de plein droit à la ré initialisation des codes d'accès et mots de passe

Dans ce cas FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain ne pourra être tenu responsable de l'impact que pourrait avoir cette ré initialisation

FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain n'est pas responsable des données contenue dans tout support informatique qui lui serait confiés de la part du client le temps de l'intervention

Le client assume seul l'entière responsabilité quant à la nature des sites visités et de la nature des données sauvegardées sur son équipement informatique et , dans ce contexte déclare renoncer expressément à tout recours contre FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain

Compétence

Toute contestation doit se faire par pli recommandé, au plus tard dans la huitaine calendrier de l'envoi de la facture à la poste

Le présent contrat est exclusivement régi par le droit belge. Toute contestation relative à son interprétation, son exécution et sa résiliation est de la compétence exclusive des tribunaux de Namur pour toute partie que se soit

Confidentialité

Dans le cadre de toutes ses prestations et interventions, FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain est autorisé par le client à accéder même à distance à l'ensemble de son parc informatique et aux dossiers en faisant partie ainsi qu'à tous documents confidentiels ou non nécessaire à la compréhension et au dépannage du système déficient

FULL COMPUTER SERVICE Lambert Alain garantit au client une totale confidentialité quant aux éléments de l'activité du client dont elle aurait pu prendre connaissance lors de ces prestations et interventions

La nullité de toute clause ou partie de clause des présentes conditions n'affectera pas les autres clauses ou parties de clauses et la clause ou la partie de clause concernée sera autant que possible remplacée par une disposition valable d'effet équivalent.

Le présent contrat est exclusivement régi par le droit belge. Toute contestation relative à son interprétation, son exécution et sa résiliation est de la compétence exclusive des tribunaux de Namur