

Conditions générales de vente

Article 1 : Du paiement et du transfert de propriété.

1.1 Les prix sont libellés en euros, taxes et frais compris. Ils s'entendent sans livraison, les frais de transport feront l'objet d'une facturation séparée, si PC@k est chargé de ceux-ci ou de leur organisation. Les produits proposés ne sont disponibles que dans les limites du stock et / ou de celui des fournisseurs. Les prix affichés sur le site internet sont modifiables sans préavis. Le prix ne comprend jamais l'intervention du service technique pour conseils, informations ou autres. Si l'acheteur demande que le délai ou le lieu de livraison soit modifié, s'il refuse de prendre livraison au jour convenu ou communique des renseignements erronés, des frais supplémentaires pourront lui être réclamés.

1.2 Les factures sont payables à l'adresse du vendeur nettes, au grand comptant et sans escompte sauf indications contraires au moment de la commande. Nos traites ou quittances n'apportent ni novation ni dérogation à cet égard. Toute facture non contestée dans les 8 jours de son envoi, entraîne son acceptation. Toute vente de produit réalisé aux spécifications du consommateur ne bénéficiera pas de droit de rétraction.

1.3 Les marchandises livrées demeurent la propriété exclusive du vendeur jusqu'à complet paiement du prix, même en cas de transformation ou d'incorporation de ces marchandises à d'autres biens. Les risques sont transférés à l'acheteur dès le départ des établissements du vendeur même si le transfert de propriété a été différé notamment par l'application de la clause de réserve de propriété.

1.4 : En cas de non-paiement à sa date d'exigibilité, toute somme due par l'acheteur et demeurée impayée sera majorée de 15 % de plein droit et sans mise en demeure à titre d'indemnité forfaitaire pour le préjudice subi. Un intérêt de retard au taux légal en vigueur sera également dû à compter de l'échéance de la facture, de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Article 2 : Configuration des ordinateurs en nos ateliers :

Tout ordinateur assemblé en atelier est testé avec un système d'exploitation (Microsoft Windows 10 par défaut). Le client souhaitant acquérir un ordinateur prêt à l'emploi devra faire l'acquisition d'une licence d'utilisation du système d'exploitation de son choix si elle n'est pas comprise dans l'offre.

Article 3 : Garanties.

3.1 Nos conventions sont régies par le droit belge. Les juridictions belges sont compétentes.

3.2 Sans préjudice de la garantie légale prévue par les articles 1649 bis à 1649 septies du code civil, PC@k offre une garantie commerciale pendant une durée maximale de 12 mois, sauf stipulations contraires dans des conditions particulières, et sous réserve du point 3.4, à compter de la délivrance moyennant le respect des conditions visées au points 3.7. Dans le cadre de cette garantie commerciale, PC@k aura le choix, soit de procéder à la réparation du matériel ou à son remplacement par un produit identique ou équivalent, soit de rembourser le matériel au prix du jour du test.

3.3 Les pièces de plus de 12 mois, bénéficiant d'une garantie d'usine supérieure à ce délai, seront renvoyées à l'initiative et aux frais du client à l'importateur ou à l'usine qui en assure la garantie.

3.4 Conformément à l'article 1649 quater du code civil, l'acheteur visé par l'article 1649 bis du code civil (c'est-à-dire un consommateur « privé » au sens de cette disposition) a droit à une garantie légale pour tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance. Sous réserve de la présomption visée à l'article 1649 quater § 4 du code civil (« le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de 6 mois à partir de la délivrance est présumé exister au moment de la délivrance »), il appartient à l'acheteur de prouver, à l'expiration de ce délai de 6 mois jusqu'à la fin de la 2ème année, l'existence du défaut de conformité au moment de la délivrance.

3.5 Toutefois, dans le cas où la garantie légale visée au point 3.4 pourrait s'appliquer, l'acheteur sera tenu d'informer par lettre recommandée le vendeur de l'existence du défaut de conformité dans un délai de 2 mois à compter du jour où l'acheteur a constaté le défaut. A défaut de respecter ce délai de dénonciation, l'acheteur sera déchu de la possibilité d'invoquer la garantie. Pour invoquer la garantie légale, l'acheteur devra se conformer au point 3.6. Si les conditions de la garantie légale sont remplies et que le défaut est prouvé, l'article 1649 quinquies du code civil est applicable. Par ailleurs, sous le couvert de la garantie légale, le client peut toujours s'adresser à PC@k pour assurer le contact avec le constructeur.

3.6 La facture originale d'achat doit impérativement être présentée lors de toute demande d'intervention en garantie et ce, de manière à pouvoir vérifier que PC@k est effectivement le vendeur final du produit. La garantie est inapplicable si les numéros de série et / ou les scellés de garantie ont été déplacés, abîmés ou supprimés. Il est très fortement recommandé que le matériel soit présenté dans son emballage d'origine complet avec tous ses accessoires. La production de l'emballage d'origine est obligatoire pour solliciter la garantie si les références d'identification du produit sont sur l'emballage. Si le matériel n'est pas restitué dans l'emballage d'origine et que la garantie n'est pas due, une somme de 50€ sera facturée pour les frais d'emballage. Le client doit impérativement procéder au préalable à une sauvegarde des données. PC@k ne pourra être tenu responsable de la protection des données contenues dans le matériel qui lui serait confié. Les tests en vue de l'application ou non de la garantie, ou toutes autres opérations techniques, pourraient endommager celles-ci. Le matériel sera testé au préalable par le service technique de PC@k. Si le matériel n'est pas défectueux, un frais de test calculé sur base d'un taux de 40€/h TVAC sera facturé au client, avec un minimum de 15 euros TVAC. PC@k se réserve le droit d'adresser le matériel auprès de son fournisseur, ce dernier étant dans certaines hypothèses le seul techniquement apte à vérifier la nature, les causes de la panne. L'acheteur devra patienter le temps nécessaire à cet examen par le fournisseur.

3.7 En toute hypothèse, le défaut ne devra donc pas résulter de l'usure normale, d'un acte ou d'une faute intentionnelle commis par l'acheteur ou tiers, d'un mauvais montage, placement ou entretien, de l'ajout d'accessoires non conformes aux spécifications techniques du fournisseur, de l'utilisation de l'appareil dans des conditions anormales, d'un démontage ou d'une réparation effectuée par une personne non agréée par le vendeur ou encore du refus de donner suite aux invitations de vérifications techniques spécifiques (actions de rappel). Toute demande de garantie sera refusée s'il apparaît qu'il s'agit d'un problème extérieur au matériel couvert par la garantie. Sont exclus des garanties, les composants ou autres pièces qui ont subi une détérioration physique (par exemple et de façon non exhaustive : carte mère rayée, composants grillés, ...) ainsi que toutes conséquences dues à un défaut de ventilation ou de refroidissement.

3.8 Compte tenu des modes de fabrication des écrans TFT/LCD/Amoled, des défauts de pixels ne constituent des vices de fabrication que s'ils divergent des spécifications et des tolérances annoncées par le constructeur.

3.9 Il est rappelé à l'acheteur qu'un ordinateur doit être régulièrement entretenu (dépoussiérer,...). PC@k ne pourra donc être tenu responsable des conséquences d'un manque d'entretien.

3.10 PC@k ne peut être tenu responsable des dommages résultant de tout fait indépendant de sa volonté, constitutif de force majeure ou de cas fortuit. Sauf faute lourde, PC@k ne peut être tenu responsable des dommages résultant de virus, quel qu'en soit la forme, de bug, voire de tout programme d'application, ni des dommages subis par ce dernier par le fait d'une panne, interruption ou erreur, évolution, remise en état, contrôle, maintenance, problème technique, coupure du réseau téléphonique ou des réseaux ou services liés, surcharge, négligence ou faute de tiers ou du client dans l'hypothèse où ces événements ne constitueraient pas un cas de force majeure.

3.11 PC@k n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels que, sont, notamment, les pertes de chiffres d'affaires, de données, de salaires, de revenus et / ou de manques à gagner ainsi que les dommages que l'acheteur pouvait éviter ou limiter par une action raisonnable telle que la sauvegarde de données.

Conditions générales de services

Article 1 – Dispositions générales :

Les présentes conditions s'appliquent de plein droit à toutes interventions de la société Pc@k. Les services sont proposés au CLIENT, sous réserve de son acceptation des présentes Conditions Générales. Le client déclare et reconnaît, en conséquence, avoir lu les présentes Conditions Générales. Le seul fait de faire appel à Pc@k entraîne l'acceptation pure et simple de ces Conditions Générales.

La demande d'intervention engage les parties suivantes : le CLIENT qui bénéficiera de la prestation et la société Pc@k prestataire de l'intervention, dont le siège social se situe à Beho 101A – 6672 GOUVY et le numéro d'enregistrement est 0808897450.

Ces présentes conditions générales, les tarifs ainsi que les prestations proposées peuvent être modifiés à tout moment. La dernière version de ces documents est disponible sur le site Internet et est modifiable sans préavis. Les parties conviennent que ce contrat est soumis au droit Belge.

Article 2 – Conditions d'intervention :

Le dépannage informatique à domicile ou sur site entend l'ensemble des dispositions mis en place pour résoudre les dysfonctionnements micro-informatiques rencontrés par le CLIENT ou le Bénéficiaire.

La société Pc@k s'engage à intervenir sur les appareils de type informatique suite à une demande d'intervention par l'utilisateur. Les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si les informations fournies par le CLIENT ou le Bénéficiaire au Conseiller Technique comme l'absence de CD-ROM d'installation, la dégradation non signalée du matériel, l'indisponibilité de la connexion Internet empêchent la résolution, dans le cadre du devis gratuit effectué en préalable à l'intervention, la société Pc@k ne pourra être rendue responsable et le montant de l'intervention reste à la charge du client et sera due intégralement.

Étant donné que Pc@k intervient sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

La société fournit les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens.

Toute marchandise qui ne serait pas réclamée dans les trois mois de son dépôt est considérée comme abandonnée et devient automatiquement et sans mise en demeure, bien qu'elle en fasse généralement l'objet, notre propriété, sans que cela puisse nous priver de réclamer au client le prix de la réparation.

Article 3 – Type d'intervention :

La société Pc@k s'engage à intervenir suite à une **demande** du CLIENT pour les prestations suivantes :

→ Dépannage matériel et logiciel sur site ou à distance ; installation et configuration de logiciel et de matériel, ...

Le CLIENT se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS.

Limite des PRESTATIONS :

Pc@k ne pourra assurer ses PRESTATIONS, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur (et/ou distributeur et/ou fournisseur) aux règles de sécurité; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une prestation de Pc@k notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Pc@k peut immédiatement cesser d'assurer ses PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du CLIENT ou sur le site de la société risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il VOUS suspecte d'avoir modifié vos équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si VOUS ne possédez pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en votre possession. Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

La responsabilité de Pc@k en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ou en cas de perte de jouissance de la part du CLIENT des équipements multimédia, ne peut être engagée.

Article 4 – Paiement de l'intervention :

La somme due pour la prestation est exigible le jour même du déplacement ou à la remise du bien après réparation en atelier. Le prix dépend du type d'intervention effectuée par le technicien.

La somme sera perçue au comptant sauf si des conditions de paiement ont été établies entre les deux parties.

Article 5 – Tarifs :

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros TVAC pour les particuliers et HTVA pour les entreprises sauf mentions contraires. Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et la société. Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous.

Toute PRESTATION effectuée au domicile du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une (1) heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION.

Des frais de déplacements peuvent être appliqués.

Tarifs modifiables sans préavis

En outre, Pc@k se réserve dans ce cas, le droit de cesser toute relation commerciale avec le débiteur au moins jusqu'au complet règlement des montants dus.

Article 6 – Garantie – Responsabilité :

La société Pc@k ne peut être tenue responsable de dommages résultant de causes extérieures à l'appareil (dégâts des eaux ...), d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conforme aux spécifications et aux prescriptions du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil, d'une utilisation de périphériques ou d'accessoires non adaptés.

La société Pc@k ne peut être tenue responsable de la destruction de fichiers et de logiciels consécutifs à des pannes ou à des dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux. Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de la société Pc@k en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ne peut être engagée.

Les pièces détachées et articles fournis sont garantis par les constructeurs contre tout défaut de fabrication selon des modalités qui leur sont propres. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient prolonger la durée de celle-ci. La garantie de Pc@k est limitée à la réparation, au remplacement ou à l'échange standard par un matériel équivalent des marchandises reconnues défectueuses par Pc@k, en tenant compte de la vétusté et de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix de Pc@k. Toute modification d'un produit de quelque manière que ce soit par le CLIENT entraîne l'annulation de la garantie.

Les PRESTATIONS de Pc@k sont garanties 48 heures après l'intervention sous réserve que le CLIENT n'effectue pas de manipulations qui pourraient nuire à la fiabilité du matériel et du système ou de l'intervention d'une société tierce, ce qui rendrait cette garantie nulle.

Aucune responsabilité ne pourra être engagée en cas d'incompatibilité entre différents articles et/ou logiciels.

Article 7 – Pénalités de retard

Toutes nos factures sont payables au comptant.

Tout rappel de paiement sera facturé à raison de 15 euros le rappel.

En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de 12% l'an et une indemnité forfaitaire conventionnelle et irréductible de 20% avec un minimum de 50€ deviennent exigibles de plein droit et ce sans mise en demeure.

Outre ces frais et intérêts, le montant de nos factures pourra être majoré de 7,50€ par courrier envoyé, et, par déplacement d'une personne, d'une somme de 17€.

Les factures sont considérées comme acceptées sans réserve.

Toute facture non contestée dans les 8 jours par envoi recommandé sera considérée comme acceptée par le client.

Article 8 – Règlement des litiges:

En cas de différent susceptible de s'élever entre les deux parties à propos de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, celles-ci conviennent de s'en remettre aux tribunaux du siège social de Pc@k.

Article 9 – Informatique et libertés:

Conformément à la loi sur la « protection de la vie privée » de 1992, les informations personnelles recueillies sur le site ne sont utilisées que pour nos besoins propres (création des factures, pour l'envoi de lettres d'information par e-mail...). Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant. Pc@k ne communiquera en aucune façon vos coordonnées à d'autres sociétés.

Article 10 – Confidentialité :

Pc@k s'engage à la plus stricte confidentialité dans le cadre du présent contrat.

Spécificités au contrat de maintenance :

Article 1 – Entrée en vigueur et reconduction

Le présent contrat entre le Client et Pc@k, entre en vigueur au moment de sa signature pour une période de 2 ans. Il peut être révisé annuellement en fonction des ajustements ou modifications de l'infrastructure du Client. Les révisions annuelles requises ne pourront engendrer une augmentation des frais excédant 50% de la valeur du montant mensuel.

Article 2 – Renouvellement et résiliation du contrat

Le présent contrat est renouvelé tacitement pour 1 an à chaque échéance sauf résiliation par le Client par courrier recommandé en respectant un préavis de 3 mois avant la fin de l'échéance. Pc@k se réserve le droit de résilier le présent contrat sans préavis en cas de non-paiement par le Client ou pour toute raison qui rendrait la collaboration impossible.

Article 3 – Paiements et frais

Le total des frais est facturé à chaque échéance mensuelle et payable dès réception de la facture envoyée par voie postale ou électronique. Il est entendu entre les parties que tout service demandé par le client en dehors du cadre de ce contrat est considéré comme une intervention ponctuelle ou projet et sera évalué et facturé séparément.

Article 4 – Couverture du présent contrat :

Les interventions à distances sont proposées au client pendant les heures de bureaux ou selon un accord convenu avec le CLIENT.

Article 5 – Niveaux de support :

Le présent contrat couvre la maintenance et l'assistance à distance pour les services et le matériel mentionné dans le contrat. Pc@k répond aux requêtes des clients et fournit ses meilleurs efforts pour obtenir une solution aux problèmes qui pourraient survenir. Les demandes d'assistance doivent être effectuées par la personne de contact désignée par le client, par email, via la rubrique contact du site internet ou par téléphone.

Article 6 – Maintenance de matériel et de systèmes :

Les services de support prestés par Pc@k sont applicables sur le hardware et les systèmes spécifiés dans le contrat, à condition que le hardware soit garanti par le fabricant, ou que les pièces de remplacement soient disponibles et que le software soit officiel, sous licence, et supporté par l'éditeur. Tout matériel ou système qui ne remplirait pas ces conditions peut être exclus du présent contrat. En cas d'intervention d'un tiers (fabricant ou éditeur) pour la résolution d'un problème, les frais engagés seront répercutés au client après avoir reçu son autorisation d'intervention.

Article 7 – Mise en prêt PC :

Le service de remplacement temporaire d'un ordinateur est valable selon le contrat sélectionné et est limité à la période de réparation/remplacement du matériel en cause. Le service de mise en prêt PC n'est d'application que si la réparation ou le remplacement du PC défectueux a été demandé chez Pc@k.

Article 8- Services exclus du présent contrat :

Les problèmes et réparations dus à des équipements défectueux, pièces détachées, matériel ou software non-couverts par le fabricant / éditeur. Les coûts de tout matériel, équipement ou frais d'envoi de toutes sortes. Les coûts de software, de licences, de renouvellement de licences ou d'upgrades de toutes sortes. Les coûts de toute prestation de fournisseurs tiers. Les coûts liés à la mise à niveau aux standards minimum requis par le présent contrat. Les coûts liés à des coupures d'électricité, modifications immeubles ou toute cause environnementale. Les services de réparation rendus nécessaires par toute modification non-autorisée par Pc@k, notamment les modifications matérielles, installations ou désinstallation de logiciels, configurations par l'utilisateur ou toute modification effectuée par un employé du client ou par toute autre personne non-autorisée. La maintenance et l'upgrade d'applications non professionnelles. La programmation (modification de code software) et la maintenance d'applications non professionnelles. Les services de formation de toute sorte.

Article 9 – Confidentialité :

Pc@k s'engage à la plus stricte confidentialité dans le cadre du présent contrat.