

Conditions Générales de Ventes (CGV)

Les présentes conditions sont conclues entre :

Holitec SRL, prestataire de services informatiques enregistrés sous le numéro BE0899.691.430 dont le siège est situé à 5020 Vedrin, Rue Gabrielle Chatelain, 26, Belgique, ci-après nommée **Holitec**.

Et toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la société Holitec SRL, ci-dessous dénommée le client.

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent de plein droit et sans réserve à toute commande de prestations et produits, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les éventuels documents du client, sur lesquelles les présentes conditions prévalent. Toute commande signée implique l'accord définitif et irrévocable du client. Les conditions englobent toutes les prestations et produits proposés par la société Holitec. Le client peut consulter librement et à tout moment l'intégralité de nos conditions générales. Les conditions générales peuvent faire l'objet de modifications de la part d'Holitec. Toute modification des conditions générales sera notifiée au client par email 2 jours avant la prise d'effet. Le client disposera alors de 30 jours pour accepter ou refuser la modification des conditions générales. En cas de refus il en notifiera Holitec par courrier recommandé.

ACCEPTATION DES COMMANDES

Les commandes ne seront prises en compte qu'au retour du devis signé portant la mention « bon pour accord » ou d'un bon de commande dûment complété et, après validation de ces documents par notre société.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Nos catalogues ou autres documents publicitaires ou promotionnels ne constituent pas une offre définitive. Les caractéristiques des produits et services peuvent être modifiés par notre société sans préavis. Nous pouvons également cesser la vente d'un produit. Il appartient donc au client de vérifier avant toute commande la disponibilité du produit et du service. Il ne sera accepté aucune annulation pour toute commande déjà entrée en processus de réalisation.

PRODUITS

Consultance et vente de matériel.

Holitec propose divers services de consultance et vente de matériel informatique, multimédia et caméra de sécurité. Ceux-ci sont soumis à l'acceptation des « Conditions particulières pour la consultance et vente de matériel ».

TARIFS

Les prix sont exprimés dans nos offres et sur notre site en euros hors TVA, sauf mention contraire. Les prix indiqués sont modifiables à tout moment sans préavis. Il incombe au client de vérifier qu'il dispose bien des tarifs en vigueur. Les offres faites à nos clients sont valables, sauf mention contraire, pour une durée de 7 jours à compter de la date d'émission du devis. Passé ce délai, les produits sont fournis aux tarifs en vigueur à l'enregistrement de la commande. Les factures sont assujetties à la TVA et les impôts à payer, péage, droits, droits d'importation et d'exportation sont à la charge du client. Toutes les commandes, quelle que soit leur provenance, sont facturées et payables en euros uniquement. Tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur nos prix. Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonctions des spécificités demandées par le client concernant notamment les modalités et délais de livraison.

DÉLAIS DE LIVRAISON

Les délais de livraison s'entendent à la date de mise à disposition en nos locaux et sont donnés à titre indicatif. Les retards susceptibles de se produire ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande, le refus de prendre livraison des marchandises, le non-paiement de la facture ni donner lieu à l'application de pénalités, au versement d'indemnités ou de dommages et intérêts.

LIVRAISON

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée sur le bon de commande, laquelle ne peut être qu'en un point dans la zone géographique convenue. Concernant les livraisons hors de la Belgique, les articles commandés sont exportés dans le pays de destination par et sous la responsabilité du client. Il lui appartient de prendre auprès des autorités locales concernées les informations nécessaires et de veiller à respecter scrupuleusement les formalités spécifiques à l'importation de ces articles sur le territoire du pays de destination. Les éventuels frais de douanes ou taxes locales sont à la charge exclusive du client, sauf mention contraire (particularités des envois postaux).

TRANSPORT

Le transport, quel qu'en soit le mode, est effectué aux risques et périls du destinataire qui doit, avant de prendre livraison des marchandises, s'assurer qu'il n'y a ni avarie, ni manquant, et si nécessaire, notifier par écrit toutes réserves utiles auprès du transporteur, lequel est seul responsable. Notre société ne pourra être tenue pour responsable d'une éventuelle détérioration du colis expédié ou de son contenu durant le transport par les services d'expédition.

CAS FORTUITS ET FORCE MAJEURE

Notre société ne pourra être tenue pour responsable de délai non respecté ou d'une impossibilité de livraison, ou la non-exécution de la prestation pour cause de cas fortuits ou de force majeure tels que tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, arrêt de travail, incendie, dégâts des eaux, événement climatique, interruption ou retard dans le transport, défaillance technique, pénurie de matières premières et fournitures, tout fait imputable à un tiers, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance empêchant l'exécution normale des commandes par notre société. Les quantités prêtes à livrer au moment de l'événement devront être acceptées par le client.

PAIEMENT

Sauf stipulation contraire inscrite sur celles-ci, les factures sont payables au comptant, dès réception et sans escompte au plus tard dans les 14 jours calendrier de leur envoi. Elles sont sujettes à la TVA. Passé ce délai, toute facture impayée produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt conventionnel de 1% par mois, avec un taux minimum conforme à celui prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative au retard de paiement dans les transactions commerciales. De plus, nous nous réservons le droit de facturer de plein droit 15% du montant de la facture à titre d'indemnité forfaitaire et irréductible avec un minimum de 60 euros hors TVA et ce sans mise en demeure préalable. Lors d'une commande, une garantie et/ou un acompte de 50% de la valeur de la marchandise commandée et/ou des prestations requises peut être demandé. Lors des premières commandes ou de l'historique, un prépaiement peut également être exigé.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Holitec se réserve, jusqu'au parfait encaissement du prix intégral de la commande, en principal et accessoires, frais et taxes compris, un droit de propriété pleine et entière sur les produits commandés, lui permettant de reprendre possession des produits, et ce quelle que soit la date de livraison. En revanche, le transfert des risques, de perte et de détérioration s'effectue dès livraison et réception des produits par le v-client.

RETOUR PRODUITS ET RECLAMATION

Il n'est pas dans la politique de notre société de reprendre des produits livrés. Les retours sont autorisés à titre exceptionnels et sous certaines conditions, et avec accord préalable. Seuls les produits standards (vente d'exposition) et en bon état, rendus dans leur emballage d'origine, peuvent faire l'objet d'un retour. Le transport retour est à la charge du client. Le client devra nous faire parvenir sa réclamation obligatoirement par écrit dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception de la marchandise. Passé ce délai, aucun retour ne sera accepté. Aucune réclamation ne sera prise en compte pour les produits en déstockage.

RESPONSABILITÉ

Holitec ne pourra être tenue pour responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature causé directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation de ses services, prestations ou du fait de l'achat de produits. Holitec décline toute responsabilité si le produit livré ne respecte pas la législation du pays de livraison. Holitec ne garantit pas la continuité des services disponibles sur son site ni l'absence totale d'erreur, de déficience technique ou autre, et ne peut être tenu responsable des dommages consécutifs, spéciaux ou accidentels, directs ou indirects, résultant de l'accès ou de l'utilisation du site.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Toutes les données personnelles vous concernant sont traitées avec la plus stricte confidentialité. Nous ne vous demandons que les informations indispensables à la qualité de nos services et du traitement de vos commandes. Sauf avis contraire, notre société s'autorise à utiliser toute prestation comme présentation de ses réalisations sur son site web et dispose de l'autorisation d'utiliser le logo et le nom du client dans sa communication commerciale.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Toute reproduction, totale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, de nos produits et services, faite sans le consentement préalable et écrit de notre société est illicite et constitue une contrefaçon donnant lieu à des sanctions pénales. Toutes créations restent la propriété inaliénable d'Holitec.

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Si l'un ou l'autre article du présent contrat devait être tenu pour non valide ou déclaré comme tel en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente et reconnue, les autres articles conserveront toute leur force et leur portée. De convention expresse entre les parties, les présentes CGV, notre Site, ainsi que toute commande passée par le client sont régies exclusivement par le droit Belge. Une solution amiable sera recherchée avant tout recours judiciaire. En cas de litige portant sur l'interprétation ou l'exécution des CGV ou d'une commande, seul sera compétent le Tribunal de Commerce de Bruxelles, quel que soit le mode de paiement et même en cas de pluralité de défenseurs.

Conditions Particulières à la Souscription de Services Holitec SRL

Rue Gabrielle Chatelain, 26 - 5020 VEDRIN - Belgique

Tel. : +32 (0)473 331005 - Email : info@holitec.be

N° d'entreprise: BE0899.691.430 - Banque Belfius: BE53 0689 0339 2753 (BIC: GKCCBEBB)

Version du 02/01/2021

Les présentes conditions particulières viennent compléter nos conditions générales de ventes. Ces conditions particulières s'appliquent dans la souscription à un service Internet. Ces conditions sont accessibles à tout moment sur le site www.holitecservices.be et prévaudront le cas échéant sur toute autre version ou tout autre document contradictoire ainsi qu'aux conditions de ventes du client, en tous ses termes.

MOYENS

Holitec s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement des services proposés au client, à assurer la permanence et la continuité de ces services dans le respect des pratiques courantes de la profession, sans pour autant pouvoir garantir une disponibilité 24h/24 7j/7 compte tenu de la nature du réseau Internet. Le client reconnaît que toute perturbation du réseau Internet qui pourrait empêcher l'accès même partiellement à un ou plusieurs des services d'Holitec serait indépendante de la volonté d'Holitec et s'engage à ne pas en tenir Holitec pour responsable.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'HOLITEC

Holitec ne saurait être tenu pour responsable de l'inadéquation des services fournis aux objectifs particuliers que le client peut envisager ou poursuivre, dès lors qu'avant toute décision celui-ci a accès non seulement aux informations techniques mises en ligne sur le site <http://www.holitecservices.be>, mais également à l'assistance technique. Holitec met à la disposition du client une partie de ses ressources techniques, mais ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers concernant l'usage qui est fait par le client de ces ressources. Le client devra garantir Holitec de toute condamnation éventuelle à ce titre. Holitec ne pourra être tenu responsable de l'introduction d'un virus informatique dans le serveur web, dans le site ou dans les emails, ni des conséquences que ce virus informatique pourrait entraîner, telles que perte de données sur le site ou sur l'ordinateur du client, inaccessibilité du site.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le client est responsable de l'usage qui est fait des ressources mises à sa disposition par lui ou par un tiers auquel le client aurait fourni volontairement ou non les moyens nécessaires à l'usage de ces ressources. Le client est notamment responsable des actions effectuées par tout utilisateur au travers des pages/scripts de son site, y compris si ces actions ne font pas partie de l'usage normal prévu par ces pages/scripts. Le client apportera donc une attention particulière à la confidentialité de ses identifiants de connexion et à la sécurité des pages/scripts qu'il placera sur son hébergement, y compris s'il s'agit de pages/scripts développés par un tiers ou proposés par Holitec.

CONTENUS ET ABUS D'UTILISATION

Le client déclare utiliser les ressources mises à sa disposition par Holitec dans le plein respect de la législation belge ainsi que des lois spécifiques auxquelles sont soumis les visiteurs potentiels de son site internet. Les hébergements d'Holitec étant à considérer comme accessibles par tout utilisateur du net, y compris les mineurs, la présentation d'images pornographiques y est strictement interdite, la loi belge l'interdisant formellement. Le client déclare également ne pas utiliser les ressources mises à sa disposition par Holitec dans le but de promouvoir une activité illégale, notamment par l'usage de liens facilitant l'accès à des sites au contenu non conforme aux présentes conditions. Le client déclare respecter les lois sur les droits d'auteur pour l'ensemble du contenu présent sur l'espace qui lui est réservé. Le client est parfaitement informé des règles et usages en matière d'Internet et notamment de la netiquette à laquelle il s'engage à se conformer.

LIMITATIONS TECHNIQUES

Les ressources mises par Holitec à la disposition du client sont partagées avec l'ensemble des autres clients d'Holitec, le client s'engage à utiliser ces ressources dans le respect des autres clients. Ces ressources ne peuvent être utilisées dans un autre but que celui initialement prévu et décrit sur le site d'Holitec. Holitec s'engage à ne pas partager les ressources de ses serveurs au-delà des limites raisonnables nécessaires au bon fonctionnement conforme de chaque hébergement aux caractéristiques initialement prévues. Si cela est jugé nécessaire par ses techniciens, Holitec pourra prendre toutes les mesures nécessaires à la préservation de la bonne qualité de ses services, y compris en limitant ou en supprimant les ressources disponibles au site du client. Chacune des formules d'hébergement proposées par Holitec prévoit un trafic mensuel maximum. En cas de dépassement équivalent à 50% du trafic mensuel prévu, le site du client sera automatiquement rendu inaccessible jusqu'à la fin de la période de 30 jours servant au calcul du trafic consommé.

DUREE ET RESILIATION

Le contrat entre en vigueur pour une période déterminée entre les parties. Si aucun terme n'a été défini, une durée d'1 an est appliquée. Celui-ci est à chaque fois tacitement prolongée pour une durée équivalente à la période initiale, sauf si le donneur d'ordres ou Holitec résilie le contrat par écrit en observant un délai de résiliation de 30 jours civils avant la fin de la période concernée. Holitec peut résilier le contrat avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire si : - Le donneur d'ordres n'a pas entièrement ou convenablement rempli une ou plusieurs de ses obligations vis-à-vis d'Holitec ou s'il a agi contrairement à l'une ou plusieurs des obligations susdites. - Le donneur d'ordres est déclaré en faillite, s'il a demandé ou obtenu un sursis de paiement ou encore s'il a perdu la liberté de gérer ses capitaux. La dernière partie citée n'a dans ce cas droit à aucune indemnité. - Le donneur d'ordres publie ou diffuse du contenu qui va à l'encontre des lois et des règlements (inter)nationaux ; - Le donneur d'ordres publie ou diffuse de l'information qui va à l'encontre des normes et des valeurs généralement acceptées ; - Le donneur d'ordres diffuse de l'information à caractère discriminatoire et pouvant être considérée comme offensive à l'égard de l'apparence physique, de la race, de la religion, du sexe, de la culture, des origines ou de tout autre sujet.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'HOLITEC

Holitec s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations des présentes condition, notamment à informer au mieux le client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants d'Holitec, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, Holitec ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat. La responsabilité d'Holitec ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du client et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, d'Holitec ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison. Holitec réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le site du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel. Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, Holitec ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le matériel, les logiciels et les données du client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du client. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations d'Holitec (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention. Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires, numéros de série et licences en cours de validité. Holitec n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations d'Holitec sur site et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées sont et demeurent à sa charge. En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Et les services juridiques avertis en conséquence de cause afin d'écarter toute responsabilité de la part d'Holitec.

TARIFS

Les tarifs, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et Holitec avant toute intervention. Toute intervention par Holitec donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est détaillée en ligne sur le site www.ipcare.be. En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, Holitec s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, Holitec facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention. Toute prestation commandée par le client est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le client refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au client. Dans le cadre d'un dépannage sur site, si le client était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une heure de travail plus un déplacement. Si, dans le cadre d'un dépannage (sur site, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), Holitec ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au client. Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de deux mois du dépôt sera considéré comme abandonné, et pourra ainsi être détruit par Holitec. Un email ou courrier sera au préalable envoyé au client et dispose de 8 jours calendrier pour se manifester.

GARANTIES MATERIELS: Les matériels sont garantis conformément aux mentions portées dans la commande et dans les limites de la garantie des constructeurs. Cette garantie s'entend sauf stipulation contraire, « retour en nos ateliers ». La livraison et la reprise du matériel à notre point de service incombent au client dans les emballages d'origine avec demande préalable. Cette garantie n'engage pas, sauf contrat de maintenance ou extension de garantie spécifique, un délai précis d'intervention.

LOGICIELS: Il n'est fourni aucune garantie sur les logiciels autre que celle éventuellement consentie par l'éditeur. A défaut d'un engagement express et écrit nous ne serions être tenus pour responsables des conséquences induites de l'utilisation dudit logiciel ou d'une défaillance structurelle de l'éditeur.

LIMITATIONS: Les garanties ne produiront effet qu'à la condition expresse que le client ait respecté l'intégralité des obligations ci-après : - locaux présentant les garanties techniques nécessaires pour éviter toute détérioration des produits. - usage normal des Produits et respect de l'ensemble des instructions figurant dans la Documentation. - absence totale de toute intervention, de toute modification ou tentative de modification des Produits. - absence totale d'une part, de copie autre qu'une copie de sauvegarde des Programmes, et, d'autre part, de vente ou don de copie que ce soit dans leur forme originale ou dans une forme modifiée. - absence de défaillance ou variation du courant électrique. - réalisation d'une copie de sauvegarde journalière des fichiers et contrôle de cette opération afin de s'assurer de la conformité de l'opération de copie. - conservation des programmes et copies de sauvegarde dans un emplacement sec, à température normale, hors de tout champ magnétique et électrostatique. - la garantie cesserait de plein droit, sans mise en demeure ni formalité quelconque, si le client ne satisfait pas à ses obligations de paiement.