

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions sont conclues entre :

- ESI Informatique prestataire de services informatiques, dont le siège social ci au 225, Chaussée de Heusy à 4800 Verviers.
- Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par l'entreprise ESI Informatique, ci-dessous dénommée le client.

Article 1 : Objet, acceptation, modification

1.1 – Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles ESI Informatique s'engage avec le client. Les services proposés par ESI Informatique concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au bureau, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels ainsi qu'à différents matériels Informatiques, Bureautiques et téléphoniques.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de ESI Informatique toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par ESI Informatique sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet <https://www.esi-informatique.be>. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande. Toute commande passée par le client auprès de ESI Informatique implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 – ESI Informatique se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site Internet <https://www.esi-informatique.be>

Article 2 : Obligations et responsabilité de Esi-informatique

2.1 – ESI Informatique s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. ESI Informatique s'engage 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 de Esi-informatique, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, ESI Informatique ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité de ESI Informatique 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, ESI Informatique 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.

2.3 – L'hébergement des sites Internet conçus par ESI Informatique engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le client : en aucun cas ESI Informatique ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

2.4 – ESI Informatique se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

Article 3 : Obligations et responsabilité du client

3.1 – 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 de ESI Informatique (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.

3.2 – Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. ESI Informatique 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 De ESI Informatique à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par ESI Informatique sont et demeurent à sa charge.

3.3 – 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. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de ESI Informatique pour être déposé auprès des services de police compétents l'entreprise ESI Informatique poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

Article 4 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, ESI Informatique ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client.

4.1 – Ne seront pas pris en charge :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- les logiciels spécialisés professionnels (Autocad, Adobe Photoshop, EBP Compta, CIEL, SAGE, etc.),
- les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows 7
- pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows Server 2003,
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,

- les demandes rentrant dans le cadre d’activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.)
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- les logiciels en langues ni anglaise, ni française,

4.2 – Peuvent être exceptionnellement pris en charge (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- les systèmes d’exploitation autres que MS Windows Vista, 7, 8, 10 ou ultérieur (distribution GNU/Linux, Mac OS et autre systèmes d’exploitation alternatifs),
- les systèmes d’exploitation pour serveur autre que MS Windows Server 2003 ou ultérieur.
- les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.),
- dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android, raspberry , ect.)
- données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash),
- les demandes multimedia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- l’extraction, l’importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle),
- la récupération de contrat de maintenance (matériel ou site Internet).

Article 5 : Tarifs

5.1 – Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par ESI Informatique sont disponibles par courriel à l’adresse info@esi-informatique.be, par téléphone au +32 (0) 87/22.60.60 , ou sur demande par courrier postal à l’adresse principale. Les tarifs, exprimés en EUR toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d’un commun accord entre le client et ESI Informatique avant toute intervention.

5.2 – Toute intervention non forfait informatique par ESI Informatique donne lieu à une facturation minimale d’une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s’effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles.

5.3 – En cas de surcoût qui n’aurait pu être prévu avant le début d’une intervention, ESI Informatique s’engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, ESI Informatique facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l’intervention.

5.4 – 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.

5.5 – Dans le cadre d’un dépannage à domicile, si le client ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l’heure convenue, le client s’engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.6 – Si, dans le cadre d’un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d’une télémaintenance), ESI Informatique 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.

5.7 – Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par l’entreprise Esi-informatique.

Article 6 : Conditions et modalités de paiement

6.1 – Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de ESI Informatique est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté : en espèces, par carte bancaire ou virement bancaire. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.2 – Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 – Avant la mise en oeuvre de toute prestation, ESI Informatique se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. ESI Informatique se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.4 – Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande.

Article 7 : Renouvellement et résiliation de service

7.1 – Tout contrat reconduit de façon tacite de plein droit à son échéance annuelle. Toute résiliation doit être faite au minimum 3 mois avant la date anniversaire et ce par courrier recommandé à l'adresse principale. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par ESI Informatique des sommes déjà versées.

7.2 – Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

Article 8 : Garanties

8.1 – Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées Par ESI Informatique sont garanties un mois à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, ESI Informatique décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 – La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas ESI Informatique quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 7.1.

8.3 – Les sites Internet conçus par ESI Informatique sont des produits immatériels fournis en l'état au moment du règlement libératoire. ESI Informatique déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation du client, d'une modification du client sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du client.

8.4 – Les produits commercialisés par ESI Informatique disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le client devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par Esi-informatique, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. ESI Informatique refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le

client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

8.5 – Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez ESI Informatique ou par un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue et assemblée par un technicien de ESI Informatique ou un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie «Esi-informatique» valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le client est libre de contacter ESI Informatique qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

Article 9 : Réserve de propriété

9.1 – Conformément à la loi du 11 juillet 2013, ESI Informatique reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le client de la totalité des sommes dues. A défaut de paiement total ou partiel, ESI Informatique est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

Article 10 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

10.1 – ESI Informatique informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par ESI Informatique. Conformément aux dispositions de loi du 08 décembre 1992 renforcé depuis par la directive européenne 95/46/CE. Le client dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signé auprès de ESI Informatique cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

10.2 – ESI Informatique s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

Article 11 : Loi applicable et réclamations/contestations

11.1 – Le présent contrat est gouverné par le droit Belge. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au client de se rapprocher de la direction de l'entreprise ESI Informatique afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de Esi-informatique.

11.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par ESI Informatique doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, au numéro client, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

11.3 – Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des

factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils.
Tout litige opposant le client à ESI Informatique n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.