

CONDITIONS GENERALES DE VENTES et D'ENTREPRISES

Assistance et Gestion Informatique - Service sprl, rue Comte Cornet, 19/2 à 7020 Maisières (MONS) (RPM Mons, n° entreprise 0479.904.332)

1. Généralités

- Nos conditions générales ci-après, sont réputées être admises par nos co-contractants ; même au cas où elles seraient en contradiction avec leurs propres conditions générales ou particulières.
- Ces dernières ne nous engagent dès lors que si nous les avons acceptées en termes exprès. Notre accord ne peut, en aucun cas, être déduit du fait que nous aurions accepté le marché sans protester contre les stipulations qui se réfèrent aux conditions générales ou particulières ou à d'autres dispositions similaires de nos co-contractants.
- Les présentes conditions générales de ventes et les conditions particulières, accompagnant et/ou figurant au dos de l'offre, du bon de commande et/ou de la facture constituent l'entièreté des accords entre les parties. Elles s'appliquent à toutes relations passées, présentes et futures, en vertu d'accords tant écrits que échangés par voie électronique (fax, mail,...)
- Elles annulent et remplacent toutes lettres, propositions, offres et conventions antérieures.
- Le délai de validité de nos offres, devis, etc, est de 30 jours, sauf stipulation écrite modifiant ce délai. Toute commande ne sera effective qu'après confirmation expresse de notre part.
- AGI Service est autorisée à mentionner le Client dans la liste de référence, sauf mention expresse de refus formulée par celui-ci. Cet accord implique toute mention, utilisation de logos, etc du client, sur tous supports, notamment audio, vidéo, papier, ainsi que sur Internet ou tout autre média électronique.
- Les présentes conditions générales forment un ensemble indissociable. Le fait pour une partie de ne pas invoquer, à un moment donné, une disposition des présentes conditions générales, ne pourra jamais être réputé être une renonciation à invoquer ces dispositions ultérieurement.
- Outre son adhésion aux présentes conditions générales, le client déclare adhérer sans réserve aux conditions générales des fabricants/éditeurs de logiciels, qui peuvent être consultées sur notre site internet (www.agi.be) ou sur le site de l'éditeur de logiciel. En cas de discordance entre les conditions générales de l'éditeur et les présentes, ces dernières seront d'application.

2. Définition de la mission du vendeur (Sauf cahier des charges dérogatoire rédigé par nos soins à la demande de nos co-contractants)

- Après étude des informations fournies par l'acheteur, le vendeur propose la solution la mieux adaptée aux besoins décrits par celui-ci. Le vendeur s'engage donc à fournir le logiciel et/ou matériel en fonction des besoins que l'acheteur estime devoir couvrir.
- L'acheteur est tenu de s'être personnellement documenté à suffisance ou de s'être fait assister d'un conseil afin de définir le matériel permettant de répondre à l'ensemble de ses besoins. Le vendeur ne garantit donc nullement que les produits, logiciel et/ou matériel, fournis permettront de couvrir l'ensemble des besoins de l'acheteur. En particulier, le vendeur ne sera nullement tenu de vérifier si la capacité du matériel du client est suffisante ou excessive.
- Il incombe à l'acheteur de définir les extensions souhaitées dans l'avenir. Sauf indications contraires, le système livré sera présumé conforme à sa destination convenue, tant actuelle que future.
- Il incombe à l'acheteur de s'informer personnellement quant aux caractéristiques et aux conditions d'utilisation du matériel fourni.
- Le vendeur garantit par contre, le bon fonctionnement du système livré dans les conditions normales d'utilisation, c'est-à-dire notamment en conformité avec les notices et modes d'emploi fournis.
- L'acheteur reconnaît, par ailleurs, avoir à sa disposition un personnel normalement compétent pour utiliser le type de système acquis, lui permettant d'assurer le fonctionnement normal du système.
- L'acheteur assurera à ses frais, risques et périls un système de sauvegarde des données et un maintien parallèle du système préexistant à l'acquisition d'un nouveau système (logiciel et/ou matériel), ceci pendant une période de 6 mois minimum à dater de l'installation.
- L'acheteur est conscient que le vendeur n'est pas le fabricant ni le concepteur des logiciels vendus ou dont la licence est concédée à l'acheteur. L'acheteur décharge le vendeur de toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, lié à la conception, aux fonctionnalités, à la mise en œuvre et à l'utilisation des logiciels fournis. Le vendeur mettra néanmoins tout en œuvre (obligation de moyens) pour tenter de trouver une solution à tout problème que pourrait rencontrer l'acheteur dans l'utilisation des logiciels concernés.

3. Intervention de nos services, réparations, maintenance

- En cas d'intervention, sauf contrat de maintenance spécifique, toutes les prestations seront effectuées en régie, selon un tarif qui peut être communiqué à la première demande. Elles comprennent alors notamment un forfait de déplacement.
- Où : toute intervention s'effectue en nos bureaux. Le client assure seul les risques inhérents au transport.
- Nous ne sommes jamais responsables de l'éventuelle perte de données subie par l'acheteur qui doit veiller à conserver une copie de sauvegarde à jour de l'ensemble de ses données sur un support physiquement distinct, et ceci même si une telle copie a été réalisée par nos soins à la demande de l'acheteur.
- Le temps nécessaire aux prestations facturées par AGI service sera suffisamment établi par la production de « time sheet » indiquant le temps presté en nos bureaux ou d'un bordereau d'intervention chez le client, signé par celui-ci ou son préposé.

4. Vente de logiciel - Réalisation de logiciel sur mesure - Personnalisation et produits existants

- La garantie suppose que le logiciel livré ou aménagé soit utilisé de manière normale et en respectant les manuels, catalogues ou notices. Le montant des indemnités qui pourrait nous être réclamé sera toujours limité au maximum à un pourcentage fixé forfaitairement à 10 % du prix du logiciel qui aurait occasionné un trouble.
- Les programmes réalisés pour l'acheteur demeurent notre propriété exclusive, l'acheteur ne pouvant les céder, louer à quelque titre que ce soit sauf à un tiers qui continuerait son activité dans le cadre d'une liquidation volontaire ou forcée et pour autant qu'une interdiction de même nature soit acceptée par lui.
- A défaut d'indications contraires données par l'acheteur dans les 15 jours de son paiement total, le programme livré sera présumé conforme à la demande.

5. Notices, catalogues, documentation diverse

- L'obligation du vendeur se limite à transmettre à l'acheteur les notices, modes d'emploi ou documentations fournies par le fabricant, la maison d'édition ou de distribution du produit fourni.
- Sauf spécification contraire mentionnée sur le bon de commande, aucune autre documentation ou traduction éventuelle ne sera fournie.
- En particulier, en matière de vente de logiciels non développés par le vendeur, celui-ci ne s'engage nullement à disposer du personnel apte à intervenir dans la maintenance de ces produits.

6. Formation de l'acheteur

- La vente et la livraison de matériel et de logiciel n'entraînent pas pour le vendeur une quelconque obligation de formation de l'acheteur à l'utilisation du produit fourni.
- Si les conditions particulières de la vente dérogent à ce point, il incombera à l'acheteur de désigner au vendeur le responsable de l'informatisation, lequel devra posséder les notions de base (notamment en micro-informatique) nécessaires à l'assimilation des formations dispensées.
- Dans tous les cas, la formation de l'acheteur ou de son personnel sont toujours facturés en sus du prix du logiciel

7. Garanties - Obsolescence du produit

- Le vendeur n'accorde aucune garantie supplémentaire à celle du fabricant du produit. L'éventuelle perte de données par l'acheteur n'est couverte par aucune garantie.
- En cas de pannes ou de dysfonctionnement, le produit (ou toutes données utiles à la réparation) devra nous être retourné, dans son emballage d'origine pour le matériel, afin de pouvoir être retourné à notre propre fournisseur. Dans tous les cas, la mission du vendeur consiste à transmettre le matériel défectueux ou les informations permettant au fabricant de solutionner le problème.
- En cas de nécessité de remplacement (matériel) uniquement, un appareil similaire sera remis au client en échange standard. Cet appareil ne sera donc pas obligatoirement neuf.
- Sauf contrat de maintenance spécifique, aucun matériel de substitution ne sera fourni pendant la durée de la réparation.
- Le vendeur ne garantit nullement le suivi par son propre fournisseur du logiciel ou du matériel vendu. De même il ne peut s'engager sur des délais autres que ceux octroyés par son propre fournisseur.
- Seules les modifications et interventions effectuées par nos soins sont garanties.

8. Modalités de paiement

- Nos prix s'entendent en €, hors taxes, et ils incluent les seuls travaux, prestations et fournitures, expressément désignés ou décrits par la commande acceptée, à l'exclusion de tous autres. L'estimation de prix donnée dans notre offre ou devis pourra varier ensuite en fonction d'éventuelles modifications/adaptations demandées par le client en cours de développement, ainsi qu'en fonction des éventuels modules supplémentaires nécessaires au fonctionnement optimum de l'application paramétrée (par exemple : postes supplémentaires,...)
- Nos factures sont payables dans les huit jours suivant la réception de la facture, net et sans escompte, au siège social de l'activité. Sauf pour l'achat de licences de logiciels qui fait toujours l'objet d'un paiement anticipé. La souscription d'effets n'opère pas novation.
- Tout défaut de paiement à l'échéance, protêt, demande de sursis de paiement, ou tout autre fait pouvant laisser prévoir l'insolvabilité du client, entraînent d'office la déchéance de tout terme accordé pour le paiement de toute marchandise /service ,livrés ou en cours et rendent ces paiements immédiatement exigibles. Ces circonstances nous confèrent d'office le droit de résilier les marchés en cours, sans autre formalité qu'une notification par lettre recommandée à la poste et sans que cela puisse donner lieu, pour le client, au moindre dédommagement.
- Tout montant impayé à son échéance sera majoré de 15 % avec un minimum de 75 €, à titre d'indemnité forfaitaire, et produira des intérêts de retard au taux de 12 % l'an, le tout sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être réclamés en cas de préjudice plus élevé pouvant être prouvé.
- A défaut de paiement à l'échéance, tous les travaux, fournitures, marchandises ou autres réalisations commandés par le client pourront être retenus par le vendeur à titre de garantie.

9. Délais

- Nous nous efforçons de respecter nos délais de livraison et d'exécution, qui sont donnés de bonne foi mais à titre indicatif, sans engagement ferme. Ils ne peuvent prendre cours qu'à partir de la date de l'accord sur les détails de l'exécution et les conditions commerciales, ainsi qu'après mise à notre disposition de tous renseignements nécessaires à l'exécution ou à la livraison. Les délais d'exécution ou de livraison sont suspendus par tous cas fortuits ou de force majeure, auxquels sont conventionnellement assimilées toutes circonstances indépendantes de notre volonté et non constitutives d'une faute dans notre chef qui pourrait arrêter, suspendre ou interrompre l'exécution d'un marché ou d'une livraison. Notamment, des périodes de congé, des demandes complémentaires du client ou des retards chez nos fournisseurs pourraient allonger les délais. Nous pourrions, le cas échéant, prolonger les délais d'exécution ou de livraison en cas de retard de paiement par le client. Si, après signature de la commande, l'exécution de travaux supplémentaires ou de modifications est demandée, les stipulations relatives au délai initialement prévu deviendront caduques. Si la modification des délais entraîne des frais supplémentaires, ceux-ci seront portés en compte au client.

10. Réclamations

- Toute réclamation doit nous être communiquée par lettre recommandée endéans les huit jours de la réception des travaux/marchandises.
- Si le client néglige de prendre livraison, le délai de huit jours prend cours à la réception de l'avis d'expédition ou de tout autre document équivalent.
- L'utilisation d'une partie de la fourniture entraîne également de plein droit l'acceptation de la totalité, les défauts d'une partie de la livraison ne donnent pas droit au client de refuser la totalité de la fourniture.
- La livraison a lieu soit à notre siège social, soit à l'adresse du client figurant sur le bon de commande ou sur tout autre document équivalent. Les frais de port et d'emballage sont à charge du client. Les marchandises voyagent aux risques et périls du client. Sans préjudice des dispositions de l'article 4C, toutes fournitures, marchandises ou réalisations quelconques restent notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix convenu.

11. Compétence / droit applicable

- Le présent contrat est soumis au droit belge. Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif à la présente convention ou découlant de son interprétation ou de son application sera soumis à une médiation. À cet effet, les parties aux présentes s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Le médiateur agréé sera choisi par les parties parmi les médiateurs agréés par le SPF Justice. A défaut d'accord amiable, tout différend relevant de l'exécution ou de l'interprétation de la présente convention sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Mons.