

Article 1 : Dispositions générales :

Les présentes conditions s'appliquent de plein droit à toutes interventions de la société IT KANDL. Les services sont proposés au client, sous réserve de son acceptation, le client déclare et reconnaît, en conséquence, avoir lu les présentes Conditions Générales. Le seul fait de faire appel à IT KANDL 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 IT KANDL prestataire de l'intervention, dont le siège social se situe au 73 A rue du Roi Albert 7387 Fayt-Le-Franc Belgique et le numéro d'immatriculation est le TVA BE 0882 041 388

Le CLIENT peut commander une intervention par différents moyens : par téléphone, par mail (info@it-kandl.be), via la page facebook IT KANDL, ou par courrier à l'adresse du siège de la société IT KANDL. L'ensemble de ces coordonnées est disponible sur le site Internet www.it-kandl.be. Ces présentes conditions générales, les tarifs ainsi que les prestations proposées peuvent être modifiés à tout moment.

Article 2 : Description des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS d'IT KANDL sont destinées : à conseiller, assister, informer, ..., le CLIENT ou toute personne désignée par lui ; à aider à l'installation, à la configuration, à l'optimisation, au dépannage, ..., des équipements matériels et/ou logiciels appartenant au CLIENT ou vendus par IT KANDL ; à réparer les PANNES de ces mêmes équipements.

Pour des raisons de qualité de ses services, IT KANDL commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS.

IT KANDL intervient exclusivement à remettre en état de fonctionnement le matériel, par réparation du ou des sous ensembles défectueux. IT KANDL est seul compétent pour déterminer les moyens de test permettant de vérifier le bon accomplissement de la réparation. La sauvegarde des données, la réinstallation des connexions et paramétrages réseaux, logiciels, fichiers, etc. ... n'est pas comprise dans la réparation mais pourra faire l'objet d'une ou plusieurs PRESTATIONS supplémentaires facturées.

Article 3 : Restrictions

La société IT KANDL ne pourra assurer ses prestations, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur ou 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 à la société IT KANDL, notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelque raison que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou s'il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Dans tous ces cas, le montant total de la PRESTATION sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution et/ou quel que soit le coût de la PRESTATION.

Article 4 : Obligations d'IT KANDL

IT KANDL s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS décrites à l'article 3 des présentes Conditions. De même, pour les PRESTATIONS sur site, IT KANDL s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du CLIENT. De convention expresse entre les parties, IT KANDL, n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Article 5 : Garantie

Concernant les équipements vendus par IT KANDL, la seule garantie accordée par IT KANDL est celle attribuée par chaque constructeur à ses propres produits. En conséquence, les produits devront être retournés chez IT KANDL qui transmettra au service après-vente des entreprises assurant la garantie des produits concernés.

En aucun cas, IT KANDL ne pourra être tenue pour responsable pour quelle que raison que ce soit, d'une défaillance quelconque d'un des produits qu'elle aurait vendu, que la PRESTATION ait eu lieu sur site ou en ses ateliers. IT KANDL n'offre aucune garantie à l'égard : des problèmes découlant de causes externes (accident, mauvaise utilisation, problèmes d'alimentation électrique ou sinistre survenu sur le lieu d'utilisation; des problèmes découlant d'un entretien autorisé ou non ; d'une utilisation non conforme aux instructions relatives au produit ; d'une omission de suivre les instructions relatives au produit ou une omission d'exécuter un entretien préventif ; de l'utilisation d'accessoires, de pièces ou de composants non fournis par IT KANDL ; des dommages occasionnés par une mauvaise utilisation de logiciels ou par des virus ou par des intrusions informatiques ; des produits dont les étiquettes de service ou les numéros de série ont été enlevés ou modifiés. 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 IT KANDL, en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ne peut être engagée.

Article 6 : Réserve de propriété

IT KANDL 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, IT KANDL 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. Les risques de dommages aux produits et de perte de ces derniers seront transférés au CLIENT dès la livraison.

Article 7 : Obligations du CLIENT

Le CLIENT est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de IT KANDL aurait besoin pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

Dans un souci de qualité et de rapidité des PRESTATIONS, le CLIENT s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à IT KANDL.

En cas d'intervention sur site du CLIENT (domicile et/ou bureau), le CLIENT ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant d'IT KANDL durant toute la durée de l'exécution de la PRESTATION.

Le CLIENT reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la PRESTATION, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usage de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le CLIENT ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit.

En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant d'IT KANDL, le CLIENT et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa PRESTATION. Et toute autre prestation de services disponible sur le site Internet www.it-kandl.be

Article 8 : Conditions d'intervention :

On entend par " PANNÉ ", les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT qui sont dus à un matériel défectueux ou un dysfonctionnement de logiciel ou de système d'exploitation pour quelque raison que ce soit, et SEULEMENT ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le CLIENT.

La société IT KANDL s'engage à intervenir sur les appareils de type informatique suite à une demande d'intervention par l'utilisateur. IT KANDL exécute les PRESTATIONS soit sur le site du CLIENT (à domicile et/ou sur le lieu de travail) soit en ses locaux. IT KANDL intervient sur site uniquement sur demande expresse du CLIENT ou dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques. Au préalable de toute intervention sur site, les parties sont convenues de la date et du lieu d'exécution de la PRESTATION, si le CLIENT ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), IT KANDL ne pourra assurer les PRESTATIONS. Dans ce cas, IT KANDL se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement auxquels s'ajoute une heure de main d'œuvre au tarif en vigueur. En aucun cas, le CLIENT ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle PRESTATION ultérieurement.

Article 9 : Vente de produits

En plus des prestations de services, IT KANDL peut vendre au CLIENT un matériel informatique et/ou bureautique et/ou un logiciel ou tout autre produit en rapport avec les nouvelles technologies. Toute commande reçue du CLIENT ne sera considérée comme acceptée définitivement par IT KANDL qu'après son acceptation et un acompte représentant : 40 % du montant total TTC de la commande. Le règlement du solde à IT KANDL sera effectué par le CLIENT, au comptant net, sans escompte à la livraison ou lors de la réalisation de la prestation.

Article 10 : Limites de responsabilité d'IT KANDL

Le CLIENT est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par IT KANDL ou par lui-même, entraîne irrévocablement la rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel il a acquis ses équipements.

En aucun cas, l'intervention de IT KANDL ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour quelle que raison que ce soit.

Etant donné que IT KANDL intervient uniquement sur demande expresse du CLIENT (que ce soit sur site et/ou en atelier), en aucun cas IT KANDL ne saurait être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels pour quelle que raison que ce soit. Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre IT KANDL pour quelle que raison que ce soit. Le CLIENT est responsable des informations qu'il communique à IT KANDL. En aucun cas IT KANDL ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du vol de données contenues dans le matériel. IT KANDL ne garantit pas l'aptitude des logiciels à atteindre des objectifs que le CLIENT se serait fixés ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de s'informatiser mais qui n'auraient pas été exprimés par lui de manière exhaustive et préalable à IT KANDL. Au cas où le CLIENT aurait déjà acquis ou acquerrait par la suite, auprès de tiers, des matériels, progiciels ou logiciels, IT KANDL serait déchargé de toute responsabilité en cas d'incompatibilité entre les biens, objets de présents et ceux acquis auprès de ces tiers. Le CLIENT est informé que l'utilisation des logiciels et/ou de leurs versions ultérieures sur des matériels différents de ceux préconisés par IT KANDL pourraient avoir des conséquences dommageables telles que : ralentissement ou blocage du système, altération des données ou des résultats, etc. Dans ce cas, la responsabilité d'IT KANDL ne saurait être retenue. Le CLIENT est informé qu'il n'est pas toujours possible de discerner a priori si un dysfonctionnement a pour origine les matériels ou les logiciels, dans ce cas, s'il s'avère qu'un dysfonctionnement porté à la connaissance d'IT KANDL par le CLIENT ne provient pas, selon lui, des éléments fournis par ses soins, IT KANDL en avertira aussitôt le CLIENT et sera alors déchargé de ses obligations d'assistance, sauf à ce que le CLIENT apporte la preuve de la responsabilité d'IT KANDL dans l'origine du dysfonctionnement. IT KANDL n'assume aucune responsabilité liée aux dommages intérêts spéciaux, indirects ou accessoires, notamment à l'égard de réclamations de tiers contre le CLIENT en raison de dommages, de produits qui ne peuvent pas être utilisés, de pertes de données ou de pertes de logiciels. La responsabilité d'IT KANDL se limite au montant que le CLIENT a payé pour le produit visé par une réclamation, et ne sera en aucun cas responsable, ni des dommages résultant de l'inexécution par le CLIENT de ses propres obligations, ni des dommages indirects, même si IT KANDL a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages. Il est expressément convenu entre le CLIENT et IT KANDL que tout préjudice financier ou commercial subi par le CLIENT, ainsi que tout préjudice résultant d'une action quelconque (y compris une action en contrefaçon d'un quelconque droit de propriété intellectuelle) dirigée par un tiers à l'encontre du CLIENT, constitue un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation.

Article 11 : Tarifs et règlement des prestations

Les tarifs s'entendent en euros hors taxes pour les professionnels et toutes taxes comprises pour les particuliers. La T.V.A. de 21% est due quel que soit le statut juridique du CLIENT et/ou la PRESTATION demandée. Pour toute PRESTATION, il sera établi un devis définissant le contenu, la durée et le coût de la PRESTATION. Cependant, un montant minimum de 15€ en atelier et 27.50€ à domicile TVAC sera facturé pour les particuliers et un montant de 22.75€ HTVA pour les professionnels. Nous portons à la connaissance du client que le quart d'heure commencé en atelier est dû et la demi-heure commencée sur site est dû également. Le règlement de la PRESTATION, dont le contenu a été défini par un devis, est fait immédiatement et dans sa globalité à l'intervenant à la fin de l'exécution de la PRESTATION sauf conditions contraire décrite sur le bon de commande. Le CLIENT a le choix de payer soit par virement bancaire ou en espèces. IT KANDL s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la PRESTATION à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, IT KANDL sera dans l'obligation de facturer au CLIENT la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu ainsi que tous les frais accessoires (pièces de rechange, frais de déplacement, ...)

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi. A la suite d'un incident de paiement, IT KANDL se réserve le droit de modifier les conditions de paiement préalablement accordées.

Article 12 : Clause de parfaite information

Le client déclare expressément avoir reçu de la société IT KANDL toutes les informations et conseils nécessaires à la jouissance de l'objet de sa commande et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

Article 13 : Divers

IT KANDL se réserve le droit de sous traiter tout ou partie de ses prestations. En cas de remplacement d'une pièce d'origine, celle-ci devient sa propriété. Dans les autres cas, la pièce remplacée sera tenue à la disposition du CLIENT à condition qu'il en ait fait la demande dès l'intervention.

Article 14 : Confidentialité

La société IT KANDL ne divulgue aucune information concernant le client et ne permet pas à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale aucune donnée confidentielle au sens de la loi informatique et liberté.