

Conditions générales de vente

Article 1 – Dispositions générales :

Les présentes conditions s'appliquent de plein droit à toutes interventions de l'entreprise Wallo-IT qui propose ses prestations par l'intermédiaire du site Internet www.wallo-it.be. 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 Wallo-IT 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 l'entreprise Wallo-IT prestataire de l'intervention, dont le siège social se situe à Ciney et le numéro d'enregistrement est 0684 868 795.

Le CLIENT peut commander une intervention par différents moyens : par téléphone, en complétant le formulaire sur le site, par email : info@wallo-it.be. L'ensemble de ces coordonnées est disponible sur le site Internet www.wallo-it.be.

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 :

L'entreprise Wallo-IT 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 et d'un horaire.

Si les informations fournies par le CLIENT ou le Bénéficiaire au Conseiller Technique comme l'absence de supports d'installation (Clé USB, CD-ROM , ...), la dégradation non signalée du matériel, dans le cadre du devis gratuit effectué en préalable à l'intervention, l'entreprise Wallo-IT ne pourra être rendue responsable et le montant de l'intervention reste à la charge du client et sera due intégralement.

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

Article 3 – Type d'intervention :

L'entreprise Wallo-IT s'engage à intervenir suite à une demande du CLIENT pour les prestations suivantes :

Réparation Smartphones, Tablettes & Ordinateurs

Dépannage logiciel en atelier.

Installation et configuration de logiciel et de matériel, ...

Et toute autre prestation de services disponible sur le site Internet www.wallo-it.be.

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 :

Wallo-IT 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 Wallo-IT 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.

Wallo-IT 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 Wallo-IT 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, Wallo-IT 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 Wallo-IT 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 Wallo-IT 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 l'entreprise Wallo-IT 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 contre tout défaut de fabrication selon des modalités qui leur sont propres.

La garantie de Wallo-IT est limitée à la réparation, au remplacement, au remboursement ou à l'échange standard par un matériel équivalent des marchandises reconnues défectueuses par Wallo-IT, en tenant compte de la vétusté et de l'usage qui en a été fait et ceci en accord avec le client. Toute modification d'un produit de quelque manière que ce soit par le CLIENT entraîne l'annulation de la garantie.

Les produits neufs sont garantis 2 ans (garantie légale).

Les produits d'occasion sont garantis 1 an.

Les RÉPARATIONS de Wallo-IT sont garanties 180 jours 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 Wallo-IT.

Spécificités au contrat de maintenance :

Article 1 – Entrée en vigueur et reconduction :

Le présent contrat entre le Client et Wallo-IT, 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. Wallo-IT 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. Wallo-IT 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 Wallo-IT 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 exclu 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 Wallo-IT.

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 Wallo-IT, 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 :

Wallo-IT s'engage à la plus stricte confidentialité dans le cadre du présent contrat.