

CONDITIONS GENERALES DE VENTE V3.0

1°) GENERALITES

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et l'entreprise HPS Informatique, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0804.254.516, ci-après « HPS Informatique ».

Par client, est visé toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services de HPS Informatique.

Ces conditions générales de vente sont disponibles sur simple demande formulée par courrier adressé à HPS Informatique, rue de Berzée, 57 à 5651 Thy le Château (Walcourt) ou par courriel à HPS Informatique

HPS Informatique propose des services liés au conseil, vente, conception, location, réparation, maintenance de tout matériel informatique de quelque nature que ce soit, ci-après dénommées « prestation(s) » ou « réparation(s) ».

Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations réalisées par HPS Informatique et pour lesquelles le client, tant particulier que professionnel, a donné son accord, conformément à ces conditions générales. Elles concernent toutes les prestations réalisées à partir du 26/07/2023.

2°) APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par HPS Informatique.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

Le client est lié par ces conditions générales :

- A l'apposition de sa signature sur le bon de commande ou le devis établi par HPS Informatique.
- Dès confirmation de son accord par téléphone ou par courriel, pour donner suite à la réalisation du diagnostic.
- Par le dépôt de son appareil auprès de HPS Informatique.

3°) OBLIGATIONS DES MOYENS

Les prestations sont qualifiées d'obligation de moyens sauf stipulation expresse contraire. HPS Informatique s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la prestation. HPS Informatique n'est cependant pas tenu de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre. Compte tenu de ce qui précède, aucune réparation, de quelque nature que ce soit n'est garantie au client y compris en cas de diagnostic effectué qui s'avère irréalisable ou en cas de rupture de stock en pièces nécessaires auprès du fournisseur.

4°) REALISATION DEVIS ET DIAGNOSTIC

Préalablement à toute prestation, HPS Informatique peut réaliser et à la demande un devis/diagnostic de réparation. Ce devis/diagnostic, en fonction de sa complexité sera facturé au client sauf dérogation par HPS Informatique que la prestation proposée au terme soit réalisée ou non. Le devis/diagnostic peut être réalisé sur site du demandeur, dans les locaux de HPS Informatique, par courriel, par téléphone et par prise à distance de l'ordinateur par exemple. Le fait que HPS

Informatique réalise un devis/diagnostic n'entraîne, en aucun cas, l'obligation pour HPS Informatique d'assurer la réparation qui se réserve, à tout moment, le droit de refuser d'effectuer la prestation. Sauf mention expresse sur le bon de commande ou l'offre, les prix mentionnés par HPS Informatique sont repris toutes taxes exclues et taxes comprises, et sont limités aux services expressément repris sur le bon de commande. Tout autre service fait l'objet d'un prix facturé en surplus.

5°) COMMANDES

Tout ordre passé auprès de HPS Informatique engage de plein droit et sans réserve l'acheteur qui implique l'acceptation des présentes conditions générales et du tarif en vigueur. Elles excluent les conditions générales d'achats et de ventes de l'acheteur.

6°) CONDITIONS DE REGLEMENT

Nos marchandises et prestations sont facturables à la date d'expédition, d'exécution ou de l'enlèvement par le transporteur ou le client.

Sauf accord préalable et sans indication contraire et formalisée au moment de la commande, les factures sont payables à l'adresse du vendeur au comptant et sans escompte.

Les factures devront être réglées sous 10 jours calendrier par le client par virement bancaire ou paiement en espèce si le montant de la facture n'excède pas 3000€. HPS Informatique accepte les modes de paiement : espèces, carte de débit, de crédit, virement SEPA, PayPal et carte cadeau HPS uniquement.

Toute facture non payée à l'échéance, portera de plein droit et sans sommation, ni mise en demeure, un intérêt de 1% par mois, augmentée d'une indemnité forfaitaire de traitement de 10 % du montant de la facture avec un minimum de 40 €. Toute procédure de relance engagée par HPS Informatique pour obtenir le paiement des sommes dues sera facturée 15 € au client débiteur. Cette somme sera automatiquement ajoutée à la créance. L'acheteur recevra ses factures sous format électronique avec la possibilité d'opter pour le format papier s'il le souhaite.

HPS offre la gratuité sur ses devis. L'analyse comprenant les recherches diagnostics sont à charge de l'acheteur.

Pré-diagnostic : 100 % du montant à la commande, prestation non remboursable.

Réparation et entretien : 50 % du montant de la commande. Le solde ainsi que la totalité du montant des éventuelles réparations est payable au moment de la reprise de l'appareil. 100% du montant de la commande avec pièces de rechanges. Aucun droit de rétractation n'existe dans le chef du client quant à la réalisation d'un entretien et d'une réparation transmise par le client auprès de HPS Informatique, le droit de rétractation prévu par le Code de Droit économique est inexistant compte tenu que l'exécution du service est considérée comme commencé. En cas d'annulation par le client, l'acompte reste dû ainsi que 20% du montant total de la commande pour frais administratifs. Dans le cas d'une annulation du client pendant les prestations de HPS Informatique sur le matériel du client avec des pièces de rechanges, l'intégralité du coût des pièces de rechanges sont à charge du client.

Commande de matériel : Neuf payable à 100% à la commande. 50 % du montant de la commande pour le matériel reconditionné. Le solde est payable au moment de la reprise de l'appareil. Dans le cas d'une demande de livraison, le solde de la commande est payable préalablement de la livraison.

En tout état de cause, même en cas d'annulation de la commande par le client, l'acompte reste acquis par HPS Informatique. Toute annulation par le client doit se faire par courrier à notre adresse postale et par voie électronique auprès de HPS Informatique. Dans ce cas précis, HPS Informatique étudie les motifs d'annulation et communique sa décision auprès du client. Toute commande reste ouverte et payable pendant ce temps et ne peut être considérée comme annulée sans l'accord de HPS Informatique. Dans tous les cas, un montant correspondant à 20% du montant total de la commande reste dû pour frais administratifs. Le droit de rétractation de 14 jours calendrier est valable uniquement pour les commandes exécutées sur notre site Internet. Le droit de rétractation n'est plus applicable quand le matériel a été ouvert, utilisé, installé.

Toute prestation commencée faisant l'objet d'une annulation par le client est due à concurrence des prestations réalisées par HPS Informatique. HPS Informatique réserve le droit de conserver l'appareil jusqu'à paiement complet du solde. Tout appareil déposé auprès de HPS Informatique doit être retiré par le client dans les 2 mois de la facture. A défaut, l'appareil est considéré comme abandonné par le client. HPS Informatique en disposera, par conséquent, librement.

Contrats, locations et matériels de prêt faisant l'objet de conditions particulières, auxquels les présentes conditions générales sont applicables, sauf mention contraire : paiement de 100% du montant du contrat avant l'exécution du service. Ces prestations ne sont pas remboursables. En ce qui concerne le matériel de location et de prêt, la franchise correspondante à 100% de la valeur du matériel est sous l'entière charge et responsabilité du client. Cette franchise de matériel est reprise sur le bon de commande. Une caution préalable peut être demandée.

Le client bénéficie de la possibilité de conclure des contrats d'entretiens annuels. Tout contrat conclu pour une durée déterminée est reconductible tacitement pour une durée identique à la durée initiale. La facturation de l'abonnement, si abonnement est effectuée de manière anticipée et soumise aux présentes conditions générales.

Le client et HPS Informatique peuvent y mettre fin moyennant la notification, par courrier recommandé adressé à l'autre partie, d'un préavis d'une durée de 3 mois en cas d'abonnement annuel, prenant cours le premier jour du mois qui suit la date d'envoi (cachet de la poste) du courrier recommandé.

Toute demande de dérogation et/ou de réclamation du client doivent être communiquées par courriel à HPS Informatique. Dans le cadre d'une réclamation, celle-ci doit être conforme au point 1 GENERALITE et doit aussi parvenir par courrier postal auprès de HPS Informatique. Après réception et analyse, HPS Informatique donne sa décision et selon les cas, met tout en œuvre et propose des solutions convenant les parties. Le montant est limité à la facture concernée par la réclamation.

7°) LIVRAISONS & RELIQUATS

Les éventuels délais de livraison sont communiqués à titre indicatif. Un retard de livraison ne peut donner lieu au paiement de dommages & intérêts et à des pénalités de retard. Le retard de livraison ne peut en aucun cas engendrer l'annulation de la commande sans accord préalable de HPS Informatique. La force majeure suspend l'exécution de nos obligations, sans préjudice en ce cas pour HPS Informatique d'opter pour la résolution pure et simple du contrat, sans dommages et intérêts, avec restitution des éventuels acomptes versés. Les marchandises, même convenues franco, voyagent aux risques et périls du destinataire auquel il appartient en cas d'avaries ou manquants de faire toutes les réserves nécessaires (au déballage et en présence du livreur) auprès des transporteurs,

seuls responsables, et d'exercer tous les recours dans les délais légaux. Sauf vice caché, aucune réclamation ne sera recevable si elle n'est pas formulée et transmise par lettre recommandée avec AR dans les 48 heures suivants la réception des marchandises. En dehors d'un accord spécifique avec le client, HPS Informatique ne gère pas les reliquats de commande. Notre tarif n'est pas contractuel et pourra être modifié à tout moment sans préavis en fonction de la mobilité des éléments qui en constituent le prix. Une variation du cours des devises peut entraîner une modification du tarif à effet immédiat sans préavis. Seul le tarif en vigueur au moment de la livraison s'applique.

8°) CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises livrées demeurent la propriété exclusive du vendeur jusqu'à leur paiement intégral additionné des intérêts et frais éventuels. Cependant, les risques sont supportés par l'acheteur à compter de la livraison. Huit jours après l'envoi, par lettre recommandée, d'une mise en demeure de payer restée sans effet, les marchandises devront nous être restituées immédiatement, aux frais, risques et périls du client qui s'y oblige et ce, sur simple demande de notre part. Les acomptes pourront être conservés pour couvrir les pertes éventuelles à la revente.

9°) GARANTIE

Les produits électroniques neufs disposent d'une garantie matérielle légale de 24 mois, conforme et selon les conditions du fabricant. Cette garantie est limitée à 12 mois pour les produits d'occasion* reconditionnés. Une option de prolongation de garantie d'un an ou de 2 années peut être possible en fonction du produit. Cependant, HPS Informatique se réserve le droit de limite de garantie à 6 mois pour les produits d'occasion* de plus de 4 ans. Sauf mention contraire faite par HPS Informatique lors de l'achat et du bon de commande.

*Est exclu de la garantie (les logiciels, les lampes, piles, batteries, cordons, télécommandes, aérosols, consommables et pièces d'usure) à compter de la date de vente du matériel au consommateur final. La garantie retour fabricant est applicable pour les clients professionnels. Si des mises à jour du système reconnues comme erronées ou pas sous garantie par Microsoft ou Apple, Android, elles sont exclues de notre garantie.

Le retour de matériel défectueux devra être accompagné, pour chaque produit, de la facture de vente au client final. HPS Informatique se réserve la possibilité de réparer, d'échanger ou d'effectuer un avoir. Les frais d'expédition concernant les envois de marchandises défectueuses seront à la charge du client et le retour sera à la charge de HPS Informatique. La garantie ne couvre pas les défaillances dues à des impacts, chocs ou chutes, à l'infiltration de liquide sur les parties électriques, à des erreurs de mise en service ou de mauvaise manipulation de l'utilisateur, à une utilisation contraire aux instructions du mode d'emploi, aux conditions de transport ou d'expédition, à l'utilisation d'accessoires et/ou de pièces détachées non distribués par HPS Informatique, à un défaut d'entretien annuel de maintenance par un professionnel, à la présence de corps étranger. Elle ne couvre pas non plus le remplacement des pièces d'usure ou de consommable. Enfin, la garantie n'est pas applicable lorsque leur défaillance ou casse n'est pas imputable à un défaut de fabrication ou de conception. La garantie ne s'applique pas à un appareil qui aura été démonté, même partiellement. HPS Informatique décline toute responsabilité pour tous dommages, directs ou indirects, liés au non-respect des conditions d'utilisation telles que décrites dans le mode d'emploi, et plus particulièrement des conseils d'utilisation, d'installation et d'entretien de l'appareil. HPS Informatique décline également toute responsabilité pour tous dommages, directs ou indirects, résultant d'une cause extérieure, comme une surtension provenant d'un orage ou de travaux sur le réseau électrique.

10°) PRESTATION ET ENTRETIEN

Conformément au Code de droit économique, les pièces de rechange utilisées par HPS Informatique suivent la garantie du fabricant sauf pour les pièces de rechange occasions.

En tout état de cause, les réparations sont soumises à une garantie de 1 mois prenant cours le jour de la facture émise de HPS Informatique. Toute demande d'activation de la garantie par le client est soumise à la présentation du client de la facture originale de HPS Informatique mentionnant de manière lisible la date de la prestation et de son matériel. Toute reprise d'appareil soumis à garantie sera effectuée moyennant une diminution de 20 % du montant concerné pour frais de stockage et administratifs si la responsabilité n'est pas liée à HPS Informatique.

Aucune garantie, de quelque nature que ce soit, n'est applicable aux prestations effectuées pour le compte de clients professionnels.

En tout état de cause, la garantie peut consister en une réparation ou un remplacement, pour autant que le client ne soit pas intervenu sur l'appareil. Toute intervention d'un tiers à HPS Informatique, quel qu'il soit, fait disparaître la garantie. Le client est tenu de présenter l'appareil soumis à garantie dans son emballage d'origine (y compris s'il s'agit de câbles, composants, notices d'utilisation, etc.) auprès du magasin au sein duquel a été exécuté le contrat.

Limitation de responsabilité

- Le client est informé, par HPS Informatique, des risques liés à la réparation et déclare en accepter les conséquences et ce, que la réparation soit effectuée par HPS Informatique ou par le client lui-même en cas de fourniture exclusivement de pièces détachées par HPS Informatique.
- Les matériaux utilisés par HPS Informatique sont conformes aux législations belges et européennes applicables en la matière. En cas de fourniture de pièces détachées à des fins de réparation de matériel par le client, celui-ci est informé des caractéristiques du composant, est présumé maîtriser les techniques d'installation et disposer des outils nécessaires.
- En aucun cas, HPS Informatique n'est responsable en cas de défaut de fabrication du matériel utilisé, ni en cas d'inexécution du contrat en raison d'une rupture de stock ou d'indisponibilité du matériel.
- Le client accepte, en marquant son accord à la réalisation des prestations par HPS Informatique, les risques liés à la réparation tels que, par exemple et sans être exhaustif, la perte des données présentes sur le matériel déposé à des fins de réparation, les dommages causés à l'appareil en raison de la réparation, les dommages causés au matériel remplacé en raison de la réparation, ainsi que tout autre type de dommage. En tout état de cause, le client est présumé avoir effectué une sauvegarde de ses données avant toute demande de prestation de HPS Informatique.
- HPS Informatique n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles. HPS Informatique n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, HPS Informatique n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers, manque à gagner pour le client, résultat non escompté, etc.
- En aucun cas HPS Informatique n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté, telles que grève totale ou partielle de tiers à la relation, catastrophe naturelle, (risque d') attentats.
- La responsabilité HPS Informatique ne peut, en aucun cas, être mise en cause lorsqu'il ne se charge pas lui-même de la livraison.
 - Le client opte pour la livraison par transporteur, les risques liés au transport sont uniquement à charge du transporteur et ce, dès le dépôt des produits à livrer auprès du transporteur.
 - Le client opte pour le retrait en personne, les risques liés au transport sont à charge du client.

11°) CONFIDENTIALITE, TRAITEMENT DES DONNEES, RGPT

HPS Informatique prend connaissance, lors de la ou des prestation(s), d'informations confidentielles et/ou personnelles relatives au client. HPS Informatique est tenu à une stricte confidentialité en la matière. En aucun cas, elle ne diffusera les informations dont elle a pu prendre connaissance. Elles sont traitées sur base de l'intérêt légitime de HPS Informatique et conservées uniquement pour des actions spécifiques HPS Informatique et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing. Le client dispose de la possibilité de s'opposer sur simple demande et gratuite ; au traitement de ses données personnelles, d'accéder, aux données le concernant conservées par HPS Informatique et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes. De s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ; demander la suppression des données le concernant auprès de HPS Informatique, demander la portabilité de ses données détenues par HPS Informatique à un tiers. Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à HPS Informatique, soit par courrier, soit par courriel à HPS Informatique.

HPS Informatique peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. HPS Informatique peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

12°) RETOUR, AVOIRS ET ECHANGES

Aucun retour de marchandises ne pourra être effectué sans notre consentement écrit. Une autorisation de retour devra être demandée et jointe impérativement à l'expédition avec la copie de la facture HPS Informatique du client. Pour les retours, un abattement de 10% couvrant les frais de traitement, pourra être appliqué.

13°) COMPETENCE

Le droit belge s'applique à tous les contrats. En cas de contestation, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Dinant sont compétents. Le lieu de livraison et le mode de paiement n'opérant aucune dérogation à cette attribution formelle de juridiction.

HPS Informatique

Mail : info.hps.informatique@gmail.com

N° Entreprise : 0804.254.516

TVA : BE0804.254.516

N° de compte bancaire KEYTRADE BANK : BE51651210582962 BIC KEYTBEBB

57 rue de Berzée - 5651 Thy le Château - Belgique

+32 475 76 18 74