

Conditions générales des prestations de services D'Click hotline informatique SàRL**0. Objet et entrée en vigueur**

- 0.1. Les présentes conditions générales de services régissent les relations entre D'Click Hotline Informatique Sarl (ci-après D'Click) et ses clients (ci-après le client) pour la vente de matériel informatique et des logiciels qui s'y rapportent, la réparation de matériel informatique ainsi que la formation.
- 0.2. Les conditions générales de vente entrent en vigueur lors de :
 - Livraison de produits (PC complets, composants, périphériques)
 - Travaux de montage, de test, d'installation et de réparation (PC complets, Notebooks, composants, périphériques, logiciels)
- 0.3. Les conditions générales de vente sont considérées comme acceptées par le client dès que D'Click présente une offre. Si l'offre prévoit des conditions de vente particulières, ce sont ces dernières qui s'appliquent.

1. Prestations

- 1.1. Par la remise ou l'envoi de matériel informatique (ceci incluant les périphériques, pièces de rechange, etc.), le client mandate D'Click de remettre celui-ci en état de fonctionnement conforme aux spécifications du constructeur. Les spécifications étant celles en vigueur lors de la vente dudit matériel informatique.
- 1.2. Le montant facturé par D'Click comprend la main d'œuvre ainsi que les pièces de rechange. D'Click remet en état le matériel défectueux ou procède à son échange. Les pièces échangées ainsi que tout matériel complet ou incomplet récupérés deviennent la propriété de D'Click. Si, pour des raisons de sécurité ou de confidentialité, le client ne peut pas remettre à D'Click une pièce à réparer ou à échanger, celui-ci doit acquérir cette pièce au prix coûtant. Le client ne peut exiger des pièces de rechange neuves sortant d'usine.
- 1.3. Des pièces échangées peuvent avoir un standard de révision technique égal ou plus récent que celles remises par le client.
- 1.4. Au cas où un constructeur, en accord avec D'Click, indique à un client de faire effectuer des travaux de garantie par D'Click, ces travaux seront effectués conformément aux instructions du constructeur. Au cas où ces instructions ne sont pas disponibles, les travaux seront effectués selon le standard de réparation D'Click.
- 1.5. Si nécessaire, D'Click rechargera le système d'exploitation sur l'appareil réparé. Dans ce cas, et dans la mesure de sa disponibilité, la version lors de la vente de l'appareil sera chargée.

2. Limitations de prestations

- 2.1. La sauvegarde ou la récupération de données ne sera effectuée que sur demande écrite du client (format papier ou courriel). De tels travaux seront facturés en sus et en régie. D'Click rejette toute responsabilité quant à l'intégrité des données.
- 2.2. Les prestations D'Click ne couvrent pas les matériels d'usage courant comme les disquettes, toner, papier, consommables pour imprimantes, batteries, accumulateurs, etc ni des défauts dus à des interventions erronées du client sur des appareils, systèmes d'exploitation, logiciel de mise en réseau ou application.
- 2.3. Les prestations ne couvrent pas les défauts d'appareils sous garantie du constructeur (conformément au paragraphe 1.3.) dues à une mauvaise utilisation, une exposition à un environnement impropre à ce genre d'appareils, une manipulation ou une configuration incorrecte, aux éléments naturels, etc.
- 2.4. Les prestations ne couvrent pas la mise à disposition temporaire d'appareils de rechange à moins que l'existence d'un contrat de maintenance ne le spécifie.
- 2.5. D'Click n'est pas responsable d'une panne constatée après la remise du matériel au client.

3. Conditions préalables

- 3.1. D'Click part du principe que les appareils (hardware) qui lui sont donnés à réparer sont défectueux.
- 3.2. Le client est supposé être en possession de licences valables pour les logiciels chargés sur les appareils remis à D'Click. Dans le cas où D'Click charge un système d'exploitation sur un appareil réparé, conformément au paragraphe 1.3.
- 3.3. D'Click se décharge de toute responsabilité au cas où le client se trouverait en infraction vis-à-vis des droits de licence sur lesdits logiciels.
- 3.4. Le client est tenu pour responsable de la sauvegarde de données qui pourraient être perdues lors de la réparation d'un appareil. D'Click ne prend aucune responsabilité en cas de perte de données.
- 3.5. Les travaux de garantie ne seront effectués, conformément au paragraphe 1.3, que si le client peut produire le bulletin de garantie ou un justificatif de vente. En l'absence de ces justificatifs, les travaux effectués seront facturés.

4. Prestations spéciales

- 4.1. Service "Livraison" : Sur demande du client, D'Click se charge de prendre livraison et de livrer les appareils à réparer. En règle générale, la prise de livraison a lieu dans les 12 à 24h qui suivent la demande de prestation. Ce service est facturé selon le tarif en vigueur dont le client déclare avoir pris connaissance par sa signature.
- 4.2. Service normal : Les travaux sont effectués sur place dans un maximum de 48 heures (selon disponibilités du client ou de D'Click) ou dans les 5 à 15 jours ouvrables en atelier pour autant que les pièces de rechange soient disponibles auprès des fabricants concernés. Les travaux effectués sur des ordinateurs complets et sur les accessoires seront facturés en régie. La main d'œuvre et les pièces de rechange sont facturées selon le tarif en vigueur.
- 4.3. Service Express : En règle générale, les travaux sont effectués dans les 8 heures de travail. Une information préalable est nécessaire pour une telle prestation afin d'évaluer la faisabilité des travaux. Les frais de port express et le supplément y relatif sont à la charge du client et facturés selon le tarif courant.
- 4.4. Si D'Click est mandaté pour effectuer la réparation ou procéder à l'échange de l'appareil, ce montant sera déduit de la facture finale. Dans le cas contraire, D'Click est autorisé à renvoyer l'appareil aux frais et aux risques du client dans les 15 jours suivant l'établissement du devis.
- 4.5. Interventions sur site : Le client s'engage à fournir à D'Click le libre accès au système et aux logiciels ainsi que la libre disposition du temps machine et de la place nécessaire à la correction de l'incident. Il fournit toute la documentation relative au système, à savoir toute documentation de présentation, de stockage, de transport, de mise en service et d'utilisation.
- 4.6. Le client s'engage en outre à autoriser D'Click à accéder à son système informatique et, à cet effet, à prendre toutes dispositions pour assurer la sécurité de ses fichiers. Aucune responsabilité ne sera encourue par D'Click en cas de destruction, totale ou partielle, de données.
- 4.7. Carnets d'heures : Les clients qui le désire peuvent contracter un carnet d'heures (*forfait*) et bénéficier ainsi d'un tarif préférentiel sur les prestations de D'Click. En pareil cas, les conditions générales du carnet d'heures sont applicables, notamment en ce qui concerne le décompte des services. Les interventions hors horaires d'ouverture sont facturées en sus, selon le tarif en vigueur.

5. Procédure

- 5.1. La demande de prestation doit contenir les informations suivantes :
 - adresse complète du client,
 - type de l'appareil et, si c'est le cas, des accessoires,
 - description détaillée de la défaillance ainsi que le cheminement permettant de reproduire la défaillance,
 - numéro de téléphone pour information supplémentaire (heures de bureau),
 - type de prestation désirée (demande de devis, intervention à domicile, etc.)
- 5.2. L'envoi du matériel à D'Click est aux frais et aux risques du client (perte, endommagement, etc.). Le renvoi de D'Click à l'adresse en Suisse indiquée sur la demande de prestation se fait également aux frais et aux risques du client. Toutes demandes de livraisons spéciales sont à la charge du client.

6. Vente de matériel

- 6.1. Les informations techniques, les photos et les liens sont donnés à titre informatif uniquement. Les spécifications techniques et/ou le contenu des produits livrés peuvent différer par rapport aux données fournies par le fabricant ou contenues dans son site internet. D'Click ne contrôlant pas ce genre d'information, il ne peut donner aucune assurance quant à leur exactitude à moins qu'elles n'aient été expressément déclarées obligatoires et par écrit. Le client ne pourra pas dénoncer la commande sur la base de renseignements oraux donnés ou sur la base d'informations trouvées sur Internet ou sur un prospectus, par exemple.
- 6.2. Le marché des composants et des monnaies évoluant très rapidement, les prix peuvent changer sans préavis. Une offre ou une confirmation de commande ne constitue donc pas une obligation de livrer. Si le prix d'un article commandé devait entre temps augmenter, c'est le nouveau prix qui sera prix en compte pour la livraison. Le client peut annuler la commande s'il n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions.
- 6.3. D'Click considère une commande comme valable si elle est passée: sur place, par téléphone, par fax, par e-mail. Dans certains cas, D'Click demande la signature du client sur la confirmation de commande pour valider cette dernière. D'Click peut proposer de remplacer un article de la commande originale par un produit ayant des spécifications techniques comparables ou supérieures. Si le client désire modifier sa commande après la confirmation, il s'expose à des frais.
- 6.4. D'Click se réserve le droit de refuser sans indication du motif toute livraison contre facture.
- 6.5. D'Click se réserve le droit de demander des acomptes. Si la marchandise n'est pas prise en charge ou si la commande est annulée, l'acompte reste en possession de D'Click.
- 6.6. Dans le cadre d'une installation, avec récupération de données (migration), les données récupérées pour les travaux seront conservées dans nos serveurs durant trois mois, à dater de la date d'installation. Ces données seront stockées de manière cryptée. A l'échéance, ces données sont détruites de manière irrémédiable. Le client peut en demander à l'effacement avant échéance.
- 6.7. L'annulation d'une commande doit se faire par lettre recommandée. Le client prendra en charge les frais d'annulation qui peuvent atteindre 20% du montant de la commande.
- 6.8. D'Click reste propriétaire de la marchandise jusqu'à son paiement intégral.
- 6.9. Les prix indiqués sur une offre ou par courriel s'entendent en CHF, hors taxes.
- 6.10. Paiement: selon délai indiqué sur la facture

7. Livraison et droit de retour

- 7.1. Le délai de livraison n'est donné qu'à titre informatif. Si la livraison ne peut être menée à bien dans le délai indiqué, il incombe au client de réclamer un nouveau délai par écrit/par e-mail.
- 7.2. Le client a la responsabilité de contrôler la marchandise dès réception et avant utilisation. Si le matériel n'est pas conforme à la commande, ce fait doit être annoncé dans un délai de 8 jours après réception de la marchandise. La marchandise doit rester dans son emballage d'origine et inutilisée pour être reprise. Une reprise de logiciel dans un emballage d'origine ouvert est impossible.
- 7.3. Un éventuel dégât de transport doit s'annoncer dans les huit jours auprès du transporteur (poste ou transporteur privé).
- 7.4. Si le client désire la reprise de son achat pour cause d'incompatibilité, d'insatisfaction ou autre, D'Click est à disposition pour examiner la demande. Cette dernière ne peut être traitée que dans les cinq jours suivant la réception de la marchandise. Celle-ci doit être dans son emballage d'origine et intacte. Une reprise de logiciel dans un emballage ouvert est impossible. Seul D'Click décide, si et à quelles conditions, une reprise peut avoir lieu. Des frais de remise en stock ainsi que d'éventuelles déductions sont dans tous les cas possibles. D'Click se réserve le droit de refuser la reprise sans indication préalable.
- 7.5. Le retour accepté, le client reçoit une note de crédit. Un remboursement n'est pas envisageable.

8. Conditions de paiement

- 8.1. Toutes les réparations sont payables au comptant, ou sur facture après accord, pour autant qu'il existe un rapport de travail dûment signé par le client, lequel reconnaît la nature des travaux exécutés ainsi que les montants facturés selon le tarif courant.
- 8.2. Les factures sont payables à dix jours nets. D'Click est en droit de facturer un intérêt moratoire mensuel de 5% sur toutes les factures échues.
- 8.3. D'Click se réserve le droit de suspendre des envois ou d'exiger le paiement en avance de prestations, lorsque le client ne respecte pas ses obligations de paiement vis-à-vis de D'Click.

9. Confidentialité

Les points ci-dessous peuvent faire l'objet d'un accord verbal ou écrite pour une divulgation complète ou partielle.

- 9.1. D'Click vis-à-vis du client
 - Aucune information interne n'est communiquée à l'extérieur.
 - Les données du client sont la propriété du client. Aucun droit de regard ou de possession tierce n'est envisageable.
 - Aucun code d'accès, mot de passe, login n'est communiqué à l'extérieur.
 - D'Click s'appliquera à conserver l'intégrité constitutionnelle de son client.
 - Aucune donnée concernant l'infrastructure ne sera communiquée.
- 9.2. Le client vis-à-vis de D'Click :
 - En cas d'arrangement financier entre le client et D'Click, aucune informations ne devra être communiquée à l'extérieur.
 - Aucune information personnelle quand aux employés D'Click délégués en clientèle ne devra être communiquée.

10. Garantie

- 10.1. D'Click offre une garantie de 30 jours sur les travaux de réparations. La garantie matériel est donnée selon les prestations des constructeurs. La garantie débute à la date de commande du matériel.
- 10.2. La garantie matériel couvre les PC, Notebook, accessoires et autres éléments revendus par D'Click. En cas de défaut ou panne constaté, le client est seul responsable de contacter le fabricant afin de faire valoir sa garantie matériel.
- 10.3. Toute garantie est exclue en cas de défaut ou détérioration provenant d'événements extérieurs, notamment d'accidents électriques, de coups de foudre, de catastrophes naturelles, d'usure, d'intervention de tiers, d'utilisation non conforme, de choc, de destruction et/ou en contradiction avec les normes du fabricant.
- 10.4. Les consommables ou les pièces d'usure tels que, entre autre, cartouches d'encre, toners, tambours, médias en tous genres, etc., ne sont pas couverts par la garantie.
- 10.5. Pour tous les produits qui font l'objet d'une garantie du fabricant, le client devra faire valoir son droit de garantie directement auprès du fabricant. Si, malgré une garantie fournie directement par le fabricant, le client désire remettre son produit à D'Click, des frais de traitement peuvent être demandés.
- 10.6. L'exécution de la garantie implique une réparation ou un échange. D'Click décide laquelle des deux possibilités lui convient le mieux. D'autres demandes, en particulier un remboursement, sont exclues. Pour les produits de marques ou les pièces détachées, D'Click s'occupe du test de fonctionnement ainsi que de la remise du produit défectueux au fournisseur, au fabricant ou à leurs partenaires.
- 10.7. La durée de la garantie ne sera pas prolongée ou interrompue lors d'une réparation ou lors d'un échange.
- 10.8. Le client n'a pas la possibilité de faire réparer le produit par une société tierce aux frais de D'Click.

11. Limitation de la responsabilité

- 11.1. Toute responsabilité de D'Click pour perte financière, manque à gagner ou autres dommages directs ou indirects, ainsi que la perte de données est, à quelque titre que ce soit expressément exclue. Le client est seul responsable de la sauvegarde de données.

12. Dispositions finales

- 12.1. Au cas où une partie des dispositions du présent contrat s'avérerait caduque, les autres prescriptions demeureraient valables. Les dispositions invalides seront à nouveau formulées ou remplacées de manière à correspondre au droit applicable.
- 12.2. Toute modification et tout complément du présent contrat doit se faire par écrit.
- 12.3. Tout litige dont est source le présent contrat est soumis au tribunal du canton de Vaud. Un recours au Tribunal fédéral est réservé.
- 12.4. Le présent contrat est soumis au droit suisse. Le for juridique est à Morges.