

Conditions générales de vente

Préambule

Kassandra est une entreprise commerciale de Services, Assistance, Maintenance, Télémaintenance, Vente, Conseils et de toutes autres prestations en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique étant susceptibles d'utiliser entre autres le réseau Internet.

On entend par « client » le bénéficiaire des prestations et fournitures de Kassandra. Kassandra s'adresse aux particuliers et aux professionnels (PME, collectivité, association...).

On entend par « domicile » le lieu où se trouve le bénéficiaire des prestations et fournitures de Kassandra.

Il est rappelé que la bonne fin d'un renouvellement d'équipement ou d'un nouvel équipement, ou d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de Kassandra, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur.

Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. Il lui incombe de rester vigilant sur les fichiers qu'il télécharge et Kassandra ne pourra être tenu responsable d'une infection virale de son système à la suite d'un téléchargement.

Les parties conviennent que les obligations de Kassandra au titre de leurs relations sont des obligations de moyens et non de résultats.

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par « Kassandra » : Kassandra NV située Sint Jansstraat 15 B 8000 Brugge, Belgique.

Article I - Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client par lien hypertexte sur la page d'accueil du site <http://www.Kassandra.be>

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.

Article II - La prise de commande

Il est rappelé que l'acheteur dispose pour passer sa commande de prestations ou de produits d'un numéro de téléphone, d'un fax et d'un système de messagerie inscrits sur le site Internet. De convention expresse entre le client et Kassandra, la validation de la confirmation de ces formulaires par le client vaudra signature, consentement irrévocable du client et preuve du contrat et de la connaissance de celui-ci ainsi que des prix.

Suite à cette prise de commande par téléphone, fax ou formulaires web, le client recevra un accusé de réception par mail ou par courrier certifiant la validité de sa prise de commande, Kassandra sera juridiquement engagée à compter de la réception de celle-ci. Il est expressément convenu entre les parties qu'un commencement de preuve par écrit des obligations contractées pourra être apporté par les enregistrements informatiques conservés par Kassandra. Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quel que soit le montant de la commande.

Article III - Modification de la commande

Compte tenu du principe de la validation définitive de la commande mise en place et de la possibilité qu'a le client de modifier à tout moment avant cette validation définitive sa commande, aucune modification de commande définitivement validée ne sera acceptée par Cassandra sauf accord écrit de cette dernière.

Article IV - Tarifs et conditions de Règlement des prestations lors d'une intervention d'un technicien Cassandra en télémaintenance

Les tarifs des interventions, forfaits, prestations sont stipulés en H.T pour les entreprises et en T.T.C. pour les particuliers au taux de T.V.A. légal et sans escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande.

Ces prix peuvent être différents de ceux figurant dans les pages présentant les différents produits, du fait d'évènements extérieurs, et en particulier de modifications des prix dues aux fournisseurs.

Toute heure entamée est due.

Les tarifs précisent les prestations. Ils sont stipulés sur le formulaire de demande d'intervention et sont payables.

Kassandra livre lui-même ou par transporteur les achats du client à l'adresse convenue. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont stipulés sur le bon de commande. Ils sont facturés en complément suivant le montant de la commande.

La facture de matériels et/ou logiciels peut être envoyée par mail.

Achats sur Internet : Le règlement global de la commande de matériels et/ou de logiciels livrés chez le client, est effectué par l'acheteur à la réception de la confirmation de la commande. Le règlement se fait, notamment par virement bancaire.

Le non-respect par le client des conditions de règlement dégage Cassandra de toutes ses obligations contractées sur la commande.

En cas de retard dans le paiement des factures, les sommes dues produiront des intérêts calculés selon l'application d'un taux égal à une fois et demi le taux, par mois de retard à compter des échéances impayées.

Article V - Validité contractuelle des informations

Les photos, dessins et textes des produits représentés sur les plaquettes commerciales et le site web de Cassandra n'ont aucun caractère contractuel.

Les informations figurant sur le site Cassandra.fr ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. Cassandra ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

La représentation des produits ne peut engager la responsabilité de Cassandra, ni affecter la validité de la vente. A chaque entrée de visiteurs sur le site web, la gamme des produits proposés à la vente est réactualisée automatiquement. Cependant, les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article VI - Transfert de propriété du logiciel - Licence

Le client reconnaît sur le logiciel concédé l'entière propriété de l'éditeur, et se devra de respecter la législation en vigueur.

Il s'engage formellement à ne l'utiliser que pour son seul usage et sur un seul système. Il est rigoureusement interdit au client, de modifier le logiciel concédé. De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie.

Le client respectera et s'engagera à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Article VII – Obligations

Obligations de Cassandra

Kassandra s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies au préambule mentionné ci-dessus des présentes Conditions Générales.

Exonération de responsabilités :

Le client est informé que les prestations Cassandra peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel le client a acquis ses équipements.

En aucun cas une garantie Cassandra ne substituera à celle-ci. De convention expresse entre les parties, Cassandra n'est soumise, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et non de résultats. Étant donné que Cassandra intervient sur demande expresse du client, en aucun cas Cassandra ne peut être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Obligations du client

Le client s'engage à entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité, à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs notamment les supports numériques d'installation (CD-Rom, Disquette, DVD-Rom...) ainsi que les numéros de licences.

Article VIII - Clause de parfaite information

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

Article IX - Faculté de renonciation et remboursement des marchandises

Le client dispose d'un délai de sept jours à compter de la livraison de sa commande pour retourner l'article, en cas de problèmes, avant d'avoir informé le fournisseur. Ce retour ne pourra intervenir qu'à la condition expresse que le produit soit retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, et en indiquant les motifs du retour. Les frais de retour seront supportés par le client à moins que le renvoi ne soit motivé par une erreur de Cassandra, le client pourra choisir d'échanger l'article.

Article X - Délais de livraison, d'intervention et d'installation du matériel et logiciels commandés

La commande peut être livrée directement chez le client ou à l'adresse de son choix et donnera lieu à facturation.

Les délais sont donnés de façon aussi exacte que possible sans garantie toutefois de notre part.

En cas de retard de livraison indépendante de notre volonté ou en cas de force majeure, les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages - intérêts.

Le délai ne saurait être supérieur à 3 mois auquel cas. Si ce délai maximum de 3 mois est dépassé de plus de sept jours sans raison de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si un article se révèle indisponible après la commande, Cassandra en informera dans les meilleurs délais le client et lui adressera en échange un produit de qualité supérieure ou égale vendu à un prix inférieur ou égal, ou annulera la commande et remboursera le client. Le client ne pourra réclamer un dédommagement différent à ce titre.

Article XI - Cas fortuits et force majeure

Kassandra n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations si cela résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du code civil.

Les incendies, les pannes, les grèves, les accidents dans les usines, le manque de main d'œuvre, les guerres, les événements politiques, les difficultés d'approvisionnements, les pannes du réseau Internet sont assimilés par les parties à la force majeure.

Article XII - Réception

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré par rapport au produit commandé doivent être formulées par écrit dans les sept jours suivants la réception des produits.

Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à Cassandra toute facilité pour procéder à la constatation de ce(s) vice(s) ou anomalie(s) afin d'y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Article XIII - Garanties

Garantie constructeur : Les produits ou matériels complets vendus sont garantis par le constructeur suivant des modalités qui leur sont propres. La garantie commence à la date de livraison, sauf preuve contraire apportée et validée par le constructeur.

De plus, les produits bénéficient de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le client agisse dans un bref délai. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les produits retournés à Cassandra. Les frais de transport étant à la charge du client. Les envois en port dû ou contre remboursement seront refusés.

L'utilisation des produits fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des dits produits.

Article XIV - Exclusions de la garantie

Sont exclus de la garantie maintenance, toute pièce détachée, sous-ensemble ou ensemble réparé ou échangé par le client ou des tiers autres que les techniciens habilités par Cassandra.

Sont également exclues de la garantie maintenance, les pièces détachées reconnues consommables par le constructeur, ainsi que, pour les ensembles ou sous-ensembles, tous dommages, apparents ou non (dont la casse et les bris, les rayures, défauts d'aspect, chutes, etc.) résultant notamment d'une mauvaise installation

ou de modifications matérielles ou logicielles effectuées par le client ou par des tiers, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation abusive, d'un usage ou dans des conditions anormales par rapport aux prescriptions du constructeur, de la négligence du client, de la foudre et des incidents du réseau électrique et téléphonique, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les produits par un tiers non-agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, y compris le papier et les consommables qui ne sont pas d'origine ou reconnus compatibles par le constructeur, de la force majeure ou du fait de tiers.

Les accessoires et consommables ne sont pas couverts par la garantie maintenance.

Aucune garantie ne pourra être accordée sur les interventions concernant du matériel trop usagé ou non conforme aux descriptions du constructeur à la suite de modifications quelles qu'elles soient.

Aucune garantie d'intervention ne pourra être accordée sur du matériel obsolète pour lequel l'approvisionnement en pièces détachées est devenu impossible.

Sont exclus de la garantie les dommages et dégâts causés par l'orage, la foudre et les phénomènes météorologiques en général, la non-conformité ou les incidents engendrés par le réseau électrique ou téléphonique.

Toute réclamation selon laquelle les produits seraient défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par email sans délai à Cassandra par le client et inclure toutes les explications nécessaires. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle n'intervient pas dans les 48 heures suivant la réception des produits.

En aucun cas la garantie constructeur ne donnera lieu à un échange standard des produits, sauf accord écrit du constructeur.

Le client dégage Cassandra de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'emploi des données, résultats, programmes ou de documents mis à sa disposition.

A l'égard des tiers, le client fera son affaire personnelle de toute réclamation

Kassandra est dégage de toute responsabilité en cas de sinistre couvert habituellement par une compagnie d'assurances, y compris l'incendie, fuites, dégâts des eaux, séismes, guerre.

Article XV - Confidentialité

Les techniciens de Cassandra sont tenus au respect de la vie privée et interviennent suivant un protocole précis. Dans le cadre de la souscription d'une intervention de télémaintenance, le client autorise Cassandra à exécuter le logiciel de télémaintenance sur son ou ses ordinateurs. Cassandra s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale aucunes données confidentielles au sens de la loi informatique et liberté.

Avant l'intervention sur la machine (intervention planifiée), le client a la possibilité de compresser et de crypter ses données pour assurer leur confidentialité, ou de les transférer dans un espace de stockage (disque dur externe ou espace de stockage pouvant être loué par l'intermédiaire de Cassandra).

Article XVI - Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit belge.

Toutes contestations qui pourraient survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conventions seront du ressort du Tribunal de Commerce de Brugge qui a compétence exclusive quelles que soient les modalités de paiement acceptées, même en cas d'appel de garantie ou de pluralité de défendeurs et ce, nonobstant toutes clauses contraires.