

"Zen IT Computer sprl" (TVA : BE 0550.696.417)

# Conditions Générales de Ventes

Applicable à partir du 17/05 /2018

**Article 1 : Définitions et champs d'applications.**

1.1 Zen IT Computer sprl est une société de services informatiques, de conseils, de guidage, d'encadrement, de dépannage, de maintenance, de rédaction de documents et de formation en informatique ainsi que de toutes autres prestations en relation avec l'informatique et les nouvelles technologies et l'électrotechnique., sise 68 Rue du Fraity, 7320 Bernissart (Be) enregistrée au R.P.M. TOURNAI.

Le "client" représente le bénéficiaire des prestations demandées à ZEN IT COMPUTER sprl  
"prestations" signifie les services délivrés au client par ZEN IT COMPUTER sprl  
"site" signifie l'endroit de prestation.

1.2.1 -Les présentes conditions générales de vente et de services, ont pour objet de définir les conditions tant techniques que financières dans lesquelles la ZEN IT COMPUTER sprl contracte avec le client. ZEN IT COMPUTER sprl ne reconnaît en aucun cas les éventuelles conditions générales de vente des clients. Toute clause contraire est réputée non écrite.

1.2.2 Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes les opérations et relations entre le vendeur et ses clients et sont valables à compter du 17/05/2018. Elles sont portées dans leur intégralité à la connaissance du client. Le client est invité clairement à en prendre connaissance. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client de la globalité de ces conditions générales de vente.

1.2.3. Le vendeur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente modifiées s'appliqueront aux commandes acceptées par le vendeur, postérieurement à la date de modification. ZEN IT COMPUTER sprl est autorisé à modifier le contenu des présentes conditions générales de vente sous réserve de notifier au client la date de prise d'effets des nouvelles conditions générales de vente en vigueur. Pour cela, le client sera invité à prendre connaissance du nouveau texte des conditions générales de vente, disponible en ligne. Le client qui, suite à une modification des conditions générales n'accepte pas les nouvelles conditions imposées, peut mettre un terme au contrat sans pénalités, moyennant un écrit adressé à ZEN IT COMPUTER sprl au plus tard le vingt-huitième jour (28) qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

**Article 2: Services et Produits.**

2.1 Les prestations de ZEN IT COMPUTER sprl consistent à :

- dépanner, conseiller, guider, encadrer, assister, informer, etc, le client ou toute personne désignée par lui;
- aider à l'installation, à la configuration, à l'optimisation, au dépannage, etc, des équipements matériels et/ou logiciels appartenant au client ou vendus par ZEN IT COMPUTER sprl. De plus s'ajoute tout autre service qui serait précisé dans l'offre remise au client.

Pour des raisons de qualité de ses services, ZEN IT COMPUTER sprl commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations. Sauf stipulation contraire écrite du client, la pièce qui a été remplacée devient la propriété de ZEN IT COMPUTER sprl.

2.2 La sauvegarde des données, la réinstallation des connexions et paramétrage réseaux, logiciels, fichiers etc... n'est pas comprise dans la réparation mais pourra faire l'objet d'une ou plusieurs prestations supplémentaires facturées.

2.3 Contrat de maintenance ou d'assistance: Les conditions particulières d'exécution du contrat de maintenance ainsi que ses clauses d'exclusions seront décrites explicitement dans le contrat lui-même.

2.4 Vente de produits:

2.4.1 ZEN IT COMPUTER sprl assurera l'installation des logiciels et des éventuels compléments (c'est-à-dire mise en service, de la bureautique, d'Internet, ...) et le démarrage (c'est-à-dire assistance à la prise en main des logiciels) lorsque ces prestations complémentaires sont mentionnées au bon de commande.

2.4.2 Les produits proposés par ZEN IT COMPUTER sprl sont des produits standards, connus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients, mais ne sauraient répondre intégralement aux objectifs que le client s'est fixés. Il appartient au client de solliciter toutes informations pour vérifier que le ou les produits correspondent à ses objectifs et à leurs évolutions prévisibles ainsi qu'aux spécificités de son organisation et de ses méthodes.

Pour palier tout problème de compatibilité avec des matériels et/ou logiciels existants, il peut s'avérer nécessaire de rédiger un cahier des charges. Celui-ci sera rédigé par le client et sera annexé au devis, qui sont payants.

2.5 ZEN IT COMPUTER sprl exécute les prestations soit en ses locaux, soit sur le site du client, soit dans le cadre d'une entreprise. Pour toutes les interventions hors des locaux de ZEN IT COMPUTER sprl, cela se fera sur demande écrite du client. Au préalable de toute intervention sur site, les parties sont convenues, par écrit, de la date et du lieu d'exécution de la prestation.

2.6° ZEN IT COMPUTER sprl se réserve le droit de sous traiter tout ou partie de ses prestations.

2.7 Le matériel déposé et réparé ou non, sera tenu à disposition du client durant 1 an. Passé ce délai, le client sera invité par lettre recommandée à récupérer le matériel dans le mois. Après cela ce matériel devient la propriété de ZEN IT COMPUTER sprl.

**Article 3: Formation du contrat.**

3.1 Un devis adressé au client a une validité d'un mois, sauf stipulation contraire. En cas de commande verbale, celle-ci sera consignée par écrit par le vendeur. Le contrat sera réputé conclu à la réception par le vendeur, avant l'expiration du délai de validité de l'offre, de l'acceptation écrite, sans réserve du client et qui a retourné le double de l'offre signée par lui-même.

3.2° Toute commande passée par l'acheteur et acceptée par le vendeur, est considérée comme ferme et définitive et ne peut être rétractée.

3.3° Dans tous les cas, les opérations du vendeur prennent cours à la réception de l'acompte prévu dans l'offre à savoir 30% du montant total TTC de la commande.

## **Article 4: Exécution du contrat**

### **4.1 obligations du client:**

*-Le client communique immédiatement tout changement d'adresse.*

-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.

4.1.1 Préalablement à toute intervention, le client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles. Dans le cas où l'intervenant de ZEN IT COMPUTER sprl devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du client, le client reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entière responsabilité de ZEN IT COMPUTER sprl au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client seraient endommagées et/ou perdues.

4.1.2 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 ZEN IT COMPUTER sprl 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 ZEN IT COMPUTER sprl. En cas de force majeure, une commande peut être résiliée sans indemnité par ZEN IT COMPUTER sprl.

4.1.3 Le client est responsable des informations qu'il communique à ZEN IT COMPUTER sprl lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.

4.1.4 En cas d'intervention sur le site du client: (domicile et/ou bureau),

A: le client ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de ZEN IT COMPUTER sprl durant toute la durée de l'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 ZEN IT COMPUTER sprl ne pourra assurer les prestations.

B: le client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou de déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de la prestation et cela sur simple demande de l'intervenant de ZEN IT COMPUTER sprl

C: ZEN IT COMPUTER sprl se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de la prestation demandée: si l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, et/ou si de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité, et/ou si de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le client, et/ou en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation demandée et/ou si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies et/ou si le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et/ou si le client ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs.

Dans tous les cas, ZEN IT COMPUTER sprl, 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 au moment de la prestation. 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.

D: 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'usure des consommables (encre, papier, DVD, disquette...) sont en totalité à sa charge.

4.1.5 Toute modification apportée par un tiers aux produits tels que livrés et/ou installés par ZEN IT COMPUTER sprl ou toute modification apportée à la coopération de ces produits entre eux, entraînera, la suspension immédiate des obligations de ZEN IT COMPUTER sprl aux termes des présentes.

### **4.2 Obligations de ZEN IT COMPUTER sprl:**

Le matériel vendu par ZEN IT COMPUTER sprl, et plus particulièrement les logiciels ainsi que les programmes accessoires de logiciel, sont fournis en langue anglaise/française ou dans toute autre langue selon la disponibilité chez le constructeur, sans recours de la part de l'acquéreur à l'encontre de ZEN IT COMPUTER sprl de ce fait sauf stipulation expresse sur le bon de commande.

4.2.1 ZEN IT COMPUTER sprl s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art du moment de la profession. Il appartiendra au client de prouver notre défaillance

4.2.2 ZEN IT COMPUTER sprl n'est pas responsables de la provenance des logiciels déjà installés.

4.2.3 D'une manière générale, ZEN IT COMPUTER sprl, ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une prestation demandée par le client.

4.2.4. De convention expresse entre les parties, ZEN IT COMPUTER sprl, n'est soumis qu'à une obligation de moyen et en aucun cas de résultat. Pour toute intervention logicielle nécessitant un fonctionnement intensif de l'ordinateur, la société ZEN IT COMPUTER sprl ne sera pas tenue responsable d'un quelconque problème pouvant survenir lors de cette opération. Dans le cas où les obligations de ZEN IT COMPUTER sprl ne seraient pas rencontrées, le client peut prétendre à un défraiement estimé conjointement mais qui ne sera jamais supérieur à 1% de la commande TTC ; après démonstration tangible du manquement et preuve à l'appui.

4.3 Pour le cas où l'une des deux parties ne satisfait pas à son ou ses engagement (s) et en vertu de l'art 1184CC, le contrat n'est point résolu de plein droit. La partie envers laquelle l'engagement n'a point été exécuté, a le choix ou de forcer l'autre à l'exécution de la convention, lorsqu'elle est possible ou d'en demander la résolution en cas d'absence d'exécution 30 jours après la date de réception d'une mise en demeure par recommandé, avec dommages et intérêts égaux à 10% du prix du produit ou de la facture. La résolution doit être demandée en justice.

4.4 Pour les prestations sur site, ZEN IT COMPUTER sprl s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. En cas de prise de rendez-vous ZEN IT COMPUTER sprl s'engage à prévenir au moins une heure avant l'heure du rendez-vous.

4.5 ZEN IT COMPUTER sprl ne garantit pas l'aptitude des logiciels à atteindre des objectifs que le client se seraient 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 ZEN IT COMPUTER sprl.

4.6 Au cas où le client aurait déjà acquis ou acquerrait par la suite, auprès de tiers, des matériels, progiciels ou logiciels, ZEN IT COMPUTER sprl serait dégagé de toute responsabilité en cas d'incompatibilité entre les biens, objets des présentes 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 ZEN IT COMPUTER sprl pourraient avoir des conséquences dommageables telles que : ralentissement ou blocage du système, altération des données ou des résultats, etc.

4.7 ZEN IT COMPUTER sprl ne répond pas du retard de livraison ou fourniture de biens causé par la force majeure (ex; grève...)

#### **Article 5. PRIX et CONDITIONS de PAIEMENT.**

5.1 Les produits sont fournis au prix fixé sur la base du tarif ZEN IT COMPUTER sprl en vigueur au moment de la réception de la commande. Nos prix peuvent être modifiés à tout moment en cas de force majeure. Dans tous les cas, le prix du déplacement restera celui prévu dans les tarifs en vigueur au moment du devis.

5.2 Pour une intervention sur site, une facture provisoire manuscrite sera réalisée par l'intervenant de ZEN IT COMPUTER sprl.

5.3 Le règlement par le client de la prestation, dont le contenu, la durée et le montant ont été au préalable définis par un devis, est effectué selon les modalités prévues au 5.6

5.4 ZEN IT COMPUTER sprl 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, ZEN IT COMPUTER sprl 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, ...).

5.5 A la suite d'un incident de paiement, ZEN IT COMPUTER sprl se réserve le droit de modifier les conditions de paiement préalablement accordées. Le défaut de paiement d'une seule facture à l'échéance rendra exigible le montant de toutes les factures non échues, même s'il résulte de commandes distinctes. Le montant encore dû des factures, sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 10% avec un minimum de 40.00 € à défaut de règlement à l'échéance, et ce de plein droit et sans mise en demeure. Le défaut de paiement pourra donner lieu en outre à la suspension des commandes et livraisons en cours. Chaque rappel de paiement sera émis avec un supplément de 15€ TTC pour frais administratifs. Tous les frais encourus en procédure judiciaire pour non-paiement seront à charge du responsable du non paiement.

#### **5.6 CONDITIONS DE PAIEMENT**

5.6.1 Un acompte de 30% doit être payé à la passation de la commande. Le solde est payable à la livraison. Le défaut de paiement, soit de l'acompte, soit du solde, constitue une faute de l'acheteur et nous permet de suspendre la livraison.

En cas de prestation de service, la paiement du solde s'effectuera suivant l'état d'avancement des travaux. Tout retard de paiement d'une des factures intermédiaires entraîne une suspension immédiate jusqu'à règlement des sommes dues.

5.6.2 Le vendeur se réserve la propriété jusqu'à complet paiement. Les risques sont à charge de l'acheteur qui reconnaît être gardien de la chose et donc à se comporter en bon père de famille. Jusqu'à complet paiement du prix, le client ne pourra pas donner les produits en gage, ni les échanger, ni les transférer en propriété à titre de garantie, sans l'accord préalable du vendeur. En cas de revente des biens vendus, le vendeur conserve la possibilité de revendiquer le prix du bien vendu par les sous-acquéreurs. La réserve de propriété est reportée sur le prix de revente. Les produits livrés, non encore intégralement payés, devront être individualisés et ne pas être mélangés avec d'autres produits.

5.6.3 L'ouverture d'une procédure collective au profit du client ne peut faire échec à la revendication des marchandises par la société ZEN IT COMPUTER sprl. L'acheteur s'engage, dans ce cas, à participer activement à l'établissement d'un inventaire des marchandises se trouvant dans les stocks et dont ZEN IT COMPUTER sprl revendique la propriété. A défaut, ZEN IT COMPUTER sprl aura la faculté de faire constater l'inventaire par huissier, aux frais du client. En cas de paiement partiel, celui-ci s'imputera d'abord sur les pénalités de retard, les intérêts et les créances les moins anciennes. Il n'est prévu aucun escompte pour règlement anticipé. Les rabais et remises éventuels sont soumis uniquement à la discrétion de ZEN IT COMPUTER sprl et ne sauraient en aucun cas devenir systématiques.

#### **Article 6. GARANTIES.**

La garantie légale concerne la relation entre le vendeur final et le consommateur.

Le vendeur doit d'abord fournir une chose conforme au contrat.

La garantie légale vaut s'il y a un défaut de conformité, si ce défaut était présent lors de la livraison et s'il se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la livraison.

Le délai de garantie de 2 ans qui existe pour les biens de consommation peut être réduit contractuellement à 1 an minimum pour les biens d'occasion.

Le défaut doit être signalé dans un délai de 2 mois après sa manifestation. Dans les 6 premiers mois suivant la livraison, il existe une présomption réfragable de la présence du défaut à la livraison. Le consommateur choisit entre le remplacement ou la réparation du bien, sauf si le coût de l'application de l'un des choix est disproportionné par rapport à l'autre.

Le client est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par ZEN IT COMPUTER sprl 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 ZEN IT COMPUTER sprl ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour quelle que raison que ce soit.

**ZEN IT COMPUTER sprl n'offre aucune garantie en cas de détériorations intentionnelles.**

De plus ZEN IT COMPUTER sprl ne pourra être tenu responsable des conséquences résultant d'une mauvaise utilisation des logiciels par le client.

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 de ZEN IT COMPUTER sprl par le client ne provient pas, selon lui, des éléments fournis par ses soins, ZEN IT COMPUTER sprl en avertira aussitôt le client.

ZEN IT COMPUTER sprl sera alors dégagé de ses obligations d'assistance, sauf à ce que le client apporte la preuve de la responsabilité de ZEN IT COMPUTER sprl dans l'origine du dysfonctionnement. Des frais d'examen de prise en charge par la garantie légale ne seront exigés que si celle-ci ne s'applique pas. La responsabilité de ZEN IT COMPUTER sprl se limite au montant que le client a payé pour le produit visé par une réclamation.

ZEN IT COMPUTER sprl n'assume aucune responsabilité liée aux dommages 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 sauf en cas de dommage consécutifs prévisibles.

Il est expressément convenu entre le client et ZEN IT COMPUTER sprl 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 7. Informatique et libertés :**

Conformément au règlement 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données ainsi que conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès à ses données à caractère personnel. Conformément à la Loi sur la protection de la vie privée et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exercable auprès de ZEN IT COMPUTER sprl – 68 Rue du Fraity – 7320 Bernissart - Belgique. Date d'application : 25/05/2018

Le client est informé que les données personnelles collectées et traitées en rapport avec son dossier sont strictement confidentielles. Ces données sont recueillies et collectées à des fins comptables et de bonne gestion de son dossier. Les bases juridiques sont l'exécution d'un contrat, le respect d'obligations légales, réglementaires et de notre intérêt légitime. Le client est informé que s'il ne nous fournit pas les données exactes, cela peut entraver le bon déroulement du processus de commande. Si les données nous ont été fournies de manière incorrecte ou inexacte, nous ne pouvons en aucun cas en être tenus responsables. Le client autorise, par écrit, ZEN IT COMPUTER sprl, à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales. Ces données ne sont pas transmises ni vendues à des tiers. Le client a le droit de s'opposer gratuitement au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale ou de marketing direct par l'envoi d'e-mail à l'adresse: [zen.it.computer@gmail.com](mailto:zen.it.computer@gmail.com).

Les données collectées sont: le Nom, Prénom, adresse, téléphone, adresse numérique. Toute donnée nécessaire à la conclusion du contrat. Les données à caractère personnel communiquées par le client sont gérées par le responsable de traitement des données dont l'identité est: Deneubourg Michael, à l'adresse [zen.it.computer@gmail.com](mailto:zen.it.computer@gmail.com). Pour toutes questions relatives à vos droits concernant vos données personnelles, n'hésitez pas à contacter le responsable du traitement de vos données. Ces données sont conservées 10 ans pour la comptabilité et prolongé en fonction de la date de la dernière facture. Ces données sont conservées et traitées par nous pour toute période nécessaire à la finalité de traitement et de la relation contractuelle ou non entre nous

Zen IT Computer sprl. s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées et raisonnables permettant d'assurer la protection des données du client. Il s'engage à cet égard à une obligation de moyen. En aucun cas Zen IT Computer sprl. Ne pourra être tenu responsable pour d'éventuels dommages directs ou indirects provoqués par une utilisation erronée ou illicite des données à caractère personnel en sa possession.

#### **Article 8. Loi applicable et résolution de litiges.**

Les contrats de vente avec les clients sont soumis à la loi Belge et en langue française. Tout litige relatif aux ventes intervenues avec les clients, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs, serait à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de l'arrondissement judiciaire du siège social.