

VOTRE INFORMATIQUE SUR MESURE

Conditions générales Support / Vente

Conditions générales :

Pour toutes les affaires impliquant des revendeurs ou des acquéreurs agissant à titre commercial, seules les présentes dispositions s'appliquent.

Des conditions dérogatoires ou complémentaires, ainsi que des accords accessoires, des indications relatives aux prix et aux prestations de DL-IT - Sàrl ne sont obligatoires qu'à condition d'avoir été confirmées par écrit par DL-IT – Sàrl.

Si certaines règles contenues dans les présentes conditions devaient s'avérer nulles, la validité des autres règles ainsi que du contrat lui-même n'en est pas affectée.

Offres :

A défaut de convention contraire, les offres interviennent généralement sans engagement.

Le contrat n'est conclu qu'avec la remise de la confirmation écrite par DL-IT - Sàrl.

L'offre originale renvoyée signée fait foi.

Prix :

Les prix s'entendent en francs suisses (CHF).

Jusqu'à ce que la livraison soit intervenue, les prix peuvent, être modifiés unilatéralement.

Le client en sera dans les plus brefs délais.

En principe, les coûts d'expéditions effectifs (emballage, assurances, ainsi que tous les autres frais non expressément cités) sont facturés au client.

Les coûts d'envois urgents ou d'envois contre remboursement sont en tout cas facturés séparément.

Conditions de paiement :

S'agissant des paiements, s'appliquent les règles y relatives contenues dans le rapport d'intervention.

A défaut de convention contraire, tous les paiements doivent être effectués au plus tard dans le délai de 30 jours à compter de la date de la facture (délai fixe), au comptant, sans aucune déduction et en francs suisses

(CHF). Les frais résultant de transferts bancaire sont à la charge du client.

Les délais de paiement doivent également être respectés par le client.

Suivant le montant de la prestation demandée et/ou du matériel commandé, DL-IT – Sàrl se réserve le droit à demander un acompte en accord avec le client.

Lorsque des retards interviennent lors du transport, de la livraison, de la réception, du montage ou de la mise en service des produits livrés, retards pour lesquels DL-IT - Sàrl n'a pas à répondre. DL-IT Sàrl s'engage à avertir le client dans les plus brefs délais en ce cas.

Si le client interrompt ses paiements, s'il subit un manque de liquidités ou si l'ouverture d'une procédure de sursis concordataire ou de faillite est demandée ou s'il ne paie pas des effets de commerce ou des chèques échus, la créance globale, y compris les créances sur effets de commerce sont immédiatement exigibles.

DL-IT - Sàrl n'est pas habilitée dans de tels cas à exiger des paiements anticipés ou la fourniture de garanties suffisantes, ni à se départir du contrat.

DL-IT - Sàrl calculera des intérêts de retard tels ceux appliqués par les banques ainsi que des frais inhérents pour tout retard dans le paiement. Ces intérêts et autres frais seront imputés sans avertissement préalable.

Livraison du matériel/service :

Sauf mention particulière, l'adresse de livraison correspond à l'adresse du client mentionnée dans le rapport d'intervention.

Les délais de livraison ne sont obligatoires qu'à condition d'avoir été confirmés par écrit par DL-IT - Sàrl.

Sans cela, il ne s'agit que de délais indicatifs dont le non-respect n'autorise pas le client à réclamer des dommages et intérêts, ni à se départir du contrat. Des livraisons partielles sont admises.

Réserve de propriété :

La marchandise demeure la propriété de DL-IT - Sàrl jusqu'à satisfaction de toutes les prétentions de dite société à l'égard du client, même si quelques marchandises ont été payées et le client donne par avance

VOTRE INFORMATIQUE SUR MESURE

Conditions générales Support / Vente

son accord à l'inscription de cette réserve de propriété dans les registres officiels. Si le client ne remplit pas ses obligations de paiement, totalement ou partiellement, dans le délai de 30 jours à compter de l'exigibilité, s'il ne paie pas des chèques ou d'effets de change échus, s'il existe un surendettement ou une suspension des paiements ou si une demande de sursis concordataire ou une requête de faillite est déposée, DL-IT - Sàrl est autorisée à se saisir immédiatement de toutes les marchandises encore grevées d'une réserve de propriété et les revendre à des tiers. Des dommages et intérêts résultant d'une telle situation demeurent expressément réservés.

Confidentialité :

Tous les documents, fichiers, mails, données du client seront traités avec la plus grande confidentialité dans la limite de la législation Suisse.

Expédition :

L'expédition intervient en principe aux risques et aux frais du client, même si une livraison en port payé a été convenue. L'expédition commence avec le départ de l'usine/entrepôt/magasin.

A défaut d'une exigence spéciale formulée par écrit par le client et sans une approbation écrite de DL-IT - Sàrl à ce propos, une livraison n'est pas assurée contre les risques de transport, par ex. contre le vol, les dommages dus au transport, l'incendie, les dégâts d'eau.

Garantie :

L'obligation de garantie pour des défauts de la livraison sera assumée dans la mesure où il peut être démontré qu'il s'agit de défauts de fabrication ou du matériel. Des règles spéciales demeurent en tout cas réservées en ce qui concerne les produits.

A réception de la marchandise, le client doit immédiatement la vérifier et les défauts reconnaissables doivent être annoncés au plus tard dans les 5 jours à compter de l'arrivée de la marchandise au service client de DL-IT - Sàrl.

Les retours de marchandises ne seront acceptés qu'à condition que le service clientèle de DL-IT - Sàrl en ait été averti au préalable et qu'un accord ait été pris à ce sujet. Si la prestation de garantie s'avère injustifiée, DL-IT - Sàrl se réserve le droit de facturer un montant de CHF 100.- à titre de participation aux frais.

Sont exclus de la prestation en garantie le matériel de consommation et les accessoires.

L'obligation de garantie s'éteint lorsque la marchandise a souffert d'un usage ou d'un entreposage inadéquats ou a subi des modifications ou des réparations inappropriées. Toute intervention de DL-IT - Sàrl liée à du matériel ou des logiciels sous garantie du constructeur, respectivement de l'éditeur, sera également facturée.

Les conditions de garantie du constructeur, respectivement de l'éditeur, sont applicables aux produits livrés par DL-IT - Sàrl.

Obligations de DL-IT – Sàrl :

Le présent document couvre des prestations de service liées à l'exploitation, dépannage et mise en oeuvre des solutions techniques.

Il ne se substitue en aucun cas à un service de maintenance hardware.

La description de service, qui fait partie intégrante du contrat, fixe l'étendue de la prestation couverte par DL-IT - Sàrl et les conditions de sa livraison.

De ce fait, DL-IT - Sàrl s'engage à mettre à disposition le personnel qualifié pour intervenir chez le Client (par support téléphonique ou sur site).

Obligations du Client

Le Client est tenu de fournir à DL-IT - Sàrl le nom du/des responsable(s) des équipements du/des site(s), ainsi que ceux de leurs remplaçants en cas d'absence prolongée. Seules ces personnes sont habilitées à demander une intervention à DL-IT - Sàrl.

Plage horaire et délai d'intervention

Pour les interventions, DL-IT - Sàrl intervient durant ses jours ouvrables, c'est-à-dire du lundi au vendredi de

VOTRE INFORMATIQUE SUR MESURE

Conditions générales Support / Vente

8 h à 12 heures et de 13 h 30 à 17 h 30, jours fériés observés dans le canton du client exceptés.

Les heures effectuées sur site seront facturées à l'heure entamée. Pour les heures de support à distance (via la hotline DL-IT - Sàrl), elles seront facturées au ¼ d'heure entamée.

Hotline DL-IT - Sàrl

La HotLine est disponible de 19 h à 8 h du matin du lundi au vendredi.

Chaque appel sera facturé avec un rapport de 150%.

Les interventions du samedi et dimanche seront facturées au cas par cas.

Limitation de responsabilité :

Est exclue toute responsabilité de DL-IT - Sàrl en cas de dommages indirects dus à des dérangements, une panne partielle ou totale de l'équipement, ou un cas de force majeure.

DL-IT - Sàrl ne peut être tenu pour responsable de la perte de données informatique contenu dans le matériel.

Le client doit s'assurer qu'une sauvegarde valable est à sa disposition avant toute intervention.

En l'absence de sauvegarde, le client supporte seul le dommage qui résulte de la perte de données.

Lieu d'exécution et for juridique

Le lieu d'exécution est le siège de DL-IT - Sàrl. Pour tous les litiges découlant de la vente et de la livraison de produits de DL-IT - Sàrl, le for est le siège de DL-IT - Sàrl. Le droit suisse est applicable.