



## Conditions générales

### Article 1: Portée - définitions

1.1. On entend par « DMPCOM », La société DMPCOM – Rue Abbé Cuypers 3 – 1040 Bruxelles. On entend par « client » ou « vous » le bénéficiaire des prestations et ventes de DMPCOM. On entend par « prestations » les services et ventes assurés DMPCOM sur le lieu de résidence du client ou à tout autre endroit.

1.2. DMPCOM est une société de services à domicile d'Assistance, de Conseils, de Formation, de réparation, de dépannage et de toutes autres prestations de services et ventes de produits en relation avec les Nouvelles technologies et l'informatique.

1.3. Toutes les offres et conventions sont faites exclusivement aux Conditions Générales ci-après. Les dérogations éventuelles ne sont valables que si elles ont été confirmées par écrit. Les présentes conditions générales excluent l'application de tout autre document émanant du Client et plus particulièrement de ses propres conditions générales d'achat.

1.4. Les conditions générales ci-après sont applicables à toutes les offres, commandes, livraisons de produits et prestations de services effectuées par DMPCOM et à toutes les conventions conclues entre DMPCOM et le client, sauf dérogation écrite expressément acceptée par DMPCOM.

1.5. Les conditions générales d'achat du client ne sont valables qu'à condition qu'elles correspondent à celles de DMPCOM et qu'elles aient été acceptées par écrit par DMPCOM.

1.6. Par société, nous entendons DMPCOM dans les conditions générales ci-dessous

### Article 2 : Offres et devis

Les prix indiqués dans les devis ne sont garantis que 30 jours. Le matériel proposé s'entend sous réserve d'une continuité de fabrication. Le revendeur se réserve le droit de fournir du matériel de remplacement ayant une même finalité de fonction. Les offres sont basées sur les prix des matériaux, sur les salaires et charges sociales en vigueur au moment de la soumission et sont expressément sujettes aux fluctuations que ceux-ci pourraient subir même en cours d'exécution de travaux.

### Article 3 : Intervention et présence

DMPCOM intervient sur demande expresse du client; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des prestations, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si vous ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent sur votre lieu de résidence à la date et l'heure convenus, DMPCOM ne pourra assurer les prestations. Le cas échéant DMPCOM sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 30 €, non remboursable sous quelle que forme que ce soit et quel que soit le produit auquel vous auriez souscrit.

### Article 3 : Engagement

Les prix et les offres de DMPCOM n'impliquent aucun engagement, ils n'ont qu'une valeur informative. Toute offre nouvelle annule les précédentes. La convention n'entre en vigueur qu'après confirmation écrite de DMPCOM ou à partir du moment où son exécution est entamée.

### Article 4 : Prix



4.1. Les prix applicables sont TVA comprise. Les tarifs sont communiqués au client lors de la prise du rendez-vous et validé d'un commun accord entre le client et DMPCOM. Ces prix sont hors frais de déplacement et d'envoi, sauf stipulation contraire ci-après ou dérogation écrite convenue.

4.2. Ces prix peuvent être augmentés en application d'ordonnances publiques ou d'autres mesures contraignantes sans que l'acheteur puisse y puiser un motif de dissolution de la convention. Les changements de prix pour d'autres motifs, tels que l'augmentation des prix de revient, même s'ils sont la conséquence d'une modification des rapports monétaires, lient également l'acheteur, sauf s'il en a été convenu autrement.

4.3. Si lors d'une intervention, une prestation supplémentaire inattendue au devis est réalisée, elle sera facturée en fonction des prix en vigueur sur notre site internet. Si aucun prix ne correspond au problème à traité, DMPCOM fournira un devis au préalable ou spécifiera les prix sur la feuille d'intervention à signer par le client.

4.4. Bien que les prix des prestations et des produits aient été validés d'un commun accord entre le client et DMPCOM, le client a toute la liberté de refuser le commencement de la prestation ou de la vente du produit. Dans ce cas, DMPCOM vous facturera un montant de 150 € maximum, au titre de diagnostic réalisé, non remboursable sous quelque forme que ce soit.

4.5. DMPCOM s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la prestation à prévenir le client qui peut alors décider d'interrompre la prestation. Dans ce cas, DMPCOM devra vous facturer la durée de la prestation effectuée au taux horaire de 49 €.

#### Article 5 : TVA et envoi facture

5.1 La TVA pour les services prestés et les produits vendus est de 21% sauf stipulation contraire. La TVA est toujours à charge du client et augmente donc le montant du devis ou du prix proposé.

5.2. Pour les interventions à domicile, la facture est envoyée dès la réception du bon d'intervention. DMPCOM intervient sur les sites indiqués aux conditions particulières. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client et la Société. Un exemplaire de ce rapport est remis au Client.

5.3. Pour les interventions hors domicile, la facture est envoyée dès signature du bon de remise du matériel.

5.4. Pour les interventions dans nos locaux, la facture est payable au grand comptant, sauf dérogation écrite.

#### Article 6 : Facture

6.1. Sauf stipulation contraire écrite, les factures sont payables dans les 8 jours dès réception. Chaque facture sera considérée comme acceptée dans les 8 jours de son envoi, à défaut de contestation écrite formulée par lettre recommandée.

6.2. Tout retard de paiement ou paiement partiel entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard de 1,5 % par mois sur le solde restant à partir de la date d'échéance de la facture, chaque mois entamé étant compté pour un mois entier.

6.3. En cas de défaut de paiement d'une de nos factures venues à échéance, DMPCOM est autorisé de suspendre, de plein droit et sans mise en demeure préalable, toutes les commandes en cours, sans préjudice de son droit à obtenir une indemnité de la part du client.

# D M P

- c o m -

6.4. En cas de paiement tardif, ne couvrant pas les intérêts ou les majorations, le client ne peut imputer le paiement qu'il effectue sur le capital par préférence aux arrérages et aux intérêts et ce conformément à l'article 1254 du Code Civil.

Le paiement qui ne couvre que le principal et les intérêts, mais pas la totalité de la dette, sera d'abord imputable sur les intérêts et les arrérages.

6.5. Des délais de paiement pourront être explicitement accordés au client sur décision exceptionnelle et souveraine de DMPCOM. En aucun cas, cette faveur même renouvelée et/ou répétée, ne pourra être interprétée comme un usage dérogatoire aux présentes conditions.

6.6. Les factures impayées sont confiées à une société de recouvrement de créances. Les frais de dossier seront pris en charge par le débiteur défaillant (loi du 01/07/03).

## Article 7 : Frais

7.1. Pour chaque intervention à domicile seront facturés des frais de déplacement

7.2. Pour chaque intervention hors domicile mais où le matériel est pris à une adresse donnée seront facturés des frais de transport et d'enlèvement. Sauf convention écrite contraire, les frais d'enlèvement et de transport sont à charge du client. Le transport a toujours lieu aux risques du client.

7.3. Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations de DMPCOM et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par DMPCOM sont et restent à sa charge. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel.

## Article 8 : Délais

8.1. Les délais sont communiqués à titre simplement indicatif, sans engagement ou garantie de DMPCOM. Les délais ne sont par conséquent pas contraignants sauf convention expresse entre les parties.

Aucun retard dans l'exécution ne pourra donner lieu à pénalité, indemnisation ou dissolution de la convention.

8.2. Si un cas de force majeure rend impossible l'exécution de la prestation, les dates de la prestation seront reculées d'une période égale à celle qui l'a empêché.

8.3. En cas de contrat de maintenance, le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par DMPCOM pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Ces horaires sont susceptibles de varier raisonnablement. DMPCOM ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le client et en tout état de cause pour un retard supérieur à 10 % du délai convenu. La responsabilité de la société est contractuellement limitée somme égale à six mois de redevance payée par le client. Le délai d'intervention choisit au conditions particulières se compte en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de DMPCOM. Le délai est en conséquence susceptible de courir sur deux jours ouvrés successifs.

## Article 9 : Réparation, remplacement, service informatique



9.1. Lors d'une intervention, la Société conseillera au client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le client ne suit pas son avis.

9.2. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux ou d'intervention informatique diverse par la société dépendront des stocks disponibles et/ou des délais de livraisons de ses fournisseurs et /ou de la complexité de l'avarie. Lors de son intervention, la société indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel ou le service informatique à fournir. Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Selon l'option choisie par le client, la Société pourra prêter un matériel équivalent à celui défectueux pendant le temps nécessaire à sa réparation et ou son remplacement. La Société est libre dans le choix du matériel prêté. Le Client aura la garde des produits et matériels qui lui seront prêtés avec toutes les conséquences de droit qui en découlent.

Il devra notamment les assurer contre tout risque de perte, vol, ou dégradation, et les utiliser en bon père de famille. A défaut pour le Client de restituer ces matériels dans l'état qui lui avaient été confiés, la Société serait fondée à lui réclamer le prix nécessaire pour leur remplacement ou leur réparation.

#### Article 10 : Obligation de DMPCOM

De convention expresse entre les parties, DMPCOM n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats quel que soit la nature du service informatique concerné.

Dans le cas où DMPCOM ne parvenait pas à réparer la panne du client ou exécuté le service informatique souhaité, un montant d'un maximum 150 € sera facturé, au titre du diagnostic réalisé. En aucun cas DMPCOM, ses sous-traitants et ses sociétés partenaires ne peuvent être tenus responsables des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

La responsabilité de DMPCOM, de ses sous-traitants et de ses sociétés partenaires, en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée, y compris pour les services de backup externalisé.

Le client qui utilise les services informatiques de DMPCOM dégage de toute responsabilité celle-ci ainsi que ses sous-traitants et sociétés partenaires. Le client garantit aucune poursuite ou action en justice résultant des services fournis, y compris toute responsabilité et charge financière résultant de pertes ou de dommages constatés

#### Article 11: Responsabilités client

11.1. Le client doit être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des prestations.

11.2. Le client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

11.3. La responsabilité de DMPCOM, de ses sous-traitants et de ses sociétés partenaires, en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée, y



compris pour les services de backup externalisé. DMPCOM décline toute responsabilité pour la qualité des fichiers tels qu'ils ont été mis à sa disposition.

11.3 DMPCOM décline toute responsabilité pour d'éventuels droits de garantie qui seraient annulés par son travail sur le matériel des clients. Le client reconnaît q u'il s'agit d'un risque qu'il accepte.

Article 12 : Propriétaire, défaut paiement

12.1. DMPCOM reste propriétaire des marchandises livrées jusqu'au moment de leur paiement intégral, y compris les intérêts, augmentations et frais.

12.2. En cas de défaut de paiement, de faillite, de demande de délais de paiement, de la vente ou de la liquidation de l'entreprise ou d'une saisie sur un ou plusieurs biens du client, DMPCOM dispose d'un droit irrévocable de reprendre ou de faire reprendre les marchandises, dont elle est toujours la propriétaire, à l'endroit où elles se trouvent et ce nonobstant de ce qui a été précisé sous l'article 8.1.

DMPCOM avertira au préalable le client par lettre recommandée de sa décision de reprendre les marchandises, ainsi que de la résiliation de la vente.

Les risques et les frais résultant de ce qui précède seront à charge du client.

12.3. DMPCOM dispose de plein droit de la possibilité de retenir les marchandises appartenant au client et se trouvant en sa possession et les acomptes déjà payés en gage du paiement intégral par le client de toutes ses obligations.

Article 13

13.1. DMPCOM se réserve le droit en cas de congé, de guerre, de grève, d'incendie, de gel, de lock-out, d'inondations, de difficultés de transport, d'accident d'outillage ou tout autre cause entraînant le chômage total ou partiel de ses ateliers ou de ceux de ses fournisseurs, de considérer ces faits comme des cas de force majeure lui permettant de résilier les contrats et commandes en cours.

13.2. Le client en sera informé par simple lettre recommandée, mentionnant la raison d'empêchement d'exécution du contrat. Dans ce cas, DMPCOM ne sera redevable d'aucune indemnité.

Article 14

En cas de non réparation ou de non-livraison des marchandises, les acomptes éventuellement payés par le client sont remboursés sans intérêt ou autre indemnité.

Article 15

Le règlement des factures s'effectue, sauf convention particulière: en Belgique: mandat postal, virement au compte BE33 0018 0370 0246 - banque BNP Paribas - Fortis

Article 16

16.1. DMPCOM traite les données des clients uniquement à des fins de gestion de la clientèle, de marketing direct et pour les informer des produits, services et activités de DMPCOM. En aucun cas, ces données sont transmises à autrui.

16.2. Les clients peuvent, à leur simple demande, consulter leurs données et éventuellement les changer, conformément à la loi du 8.12.1992 sur la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.



#### Article 17

17.1. Le fait de ne pas avoir exercé l'un des droits repris dans les présentes conditions générales ou de ne pas avoir exigé une stricte application par le client d'une desdites obligations ou stipulations, ne constituera pas une renonciation par DMPCOM à exiger ultérieurement l'application de cette stipulation ou obligation.

17.2. L'annulation éventuelle d'une des clauses des présentes conditions générales n'affecte en rien la validité des autres clauses.

#### Article 18

Pour tout ce qui n'a pas été précisé explicitement dans les présentes conditions générales, les parties doivent se conformer aux dispositions légales et les principes de droit applicables en la matière. Le droit belge est d'application sauf convention contraire.

Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux.