Article 1. Définitions

Les termes débutant par une lettre en majuscule ont la signification suivante :

- **HELPIT** : Helpit SRL, ayant son siège sis à Avenue du Commerce 38, 1420 Braine-L'Alleud, enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0740.798.995.
  T: +32 (0)2 899 54 55 - info@helpit.be - www.helpit.be
- **Client** : L'acheteur personne physique ou morale qui conclut un Contrat avec HELPIT.
- **Conditions Générales** : Les présentes conditions générales ;
- **Contrat** : le contrat de vente ou de prestation de services conclu entre HELPIT et le Client, incluant les Conditions générales, outre des conditions particulières.
- **Partie(s)** : Singulier : HELPIT ou le Client. Pluriel : HELPIT et le Client.
- **Produit** : tout type de produit, de matériel ou de marchandise proposés à la vente par HELPIT.
- **Service** : tout service (en ce compris la maintenance, les licences et le backup) proposé par HELPIT.

Article 2. Champ d'application

2.1. Les présentes Conditions Générales définissent les droits et obligations réciproques en cas de commande, d'achat, de livraison de Produits et/ou de prestation de Services à distance, sur la boutique en ligne, par e-mail, au siège de HELPIT, ou en tout autre lieu.

2.2. Les commandes passées ne peuvent l'être qu'après la prise de connaissance des Conditions Générales par le Client, annexées au devis, bon de commande, offre, etc.

En payant un acompte et/ou l'intégralité de la facture ou en remettant/signant un devis (de manière manuscrite ou électronique) et/ou en validant une commande en présentiel, via la boutique en ligne ou via e-mail, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve les présentes Conditions Générales, lesquelles ont été préalablement portées à la connaissance du Client.

Les Conditions Générales sont également consultables à tout moment sur le Site et téléchargeables sur un support durable, i.e. en version PDF.

2.3. Les présentes Conditions Générales excluent, à défaut d'acceptation écrite expresse de HELPIT, toutes les conditions générales et particulières du Client, même si celles-ci ont une date ultérieure et/ou contiennent une clause équivalente aux présentes. Aucune dérogation à ces Conditions Générales ne sera admise sans confirmation préalable écrite par un représentant légal de HELPIT (dans les conditions particulières, le cas échéant).

2.4. HELPIT se réserve le droit de changer à tout moment ses Conditions Générales en le notifiant au Client et sans possibilité pour ce dernier de prétendre à une indemnisation quelconque. Les Conditions Générales en vigueur au moment de la commande de Produits et de Services conclue entre le Client et HELPIT sont celles qui continueront de régir leur relation contractuelle. Les nouvelles Conditions Générales seront applicables aux prochaines commandes.

2.5. *Champ d'application matériel* : Les Produits ou Services proposés par HELPIT s'adressent uniquement aux Clients agissant à des fins professionnelles. La vente à des consommateurs agissant à des fins privées est exclue, sauf cas exceptionnel autorisé par HELPIT. HELPIT se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires en vue de déterminer l'objectif d'une (demande de) vente et de refuser une (demande de) vente s'il existe un doute sur la qualité du Client.

Article 3. Offres

3.1 Les devis établis sont réalisés sur la base des connaissances de HELPIT au jour de l'établissement de son devis quant à l'infrastructure hardware (soit le matériel et les composants physiques) et software (système d'exploitation, logiciels, applications, etc.) du Client, et compte tenu d'un travail ne subissant aucune interruption et pour lequel le Client tient à la disposition des équipes techniques de HELPIT tous les éléments habituels que l'on peut attendre de lui compte tenu de la mission.

3.2. Les devis, bons de commande ou offres émis par HELPIT sont valables 15 jours à compter de leur date d'émission, sauf stipulations contraires. Passé ce délai, HELPIT se réserve la possibilité de ne pas maintenir son offre initiale. L' offre de HELPIT est strictement limitée aux Produits et Services spécifiés par le devis.

3.3. Même pour un travail à forfait et nonobstant toute mention contraire, HELPIT conserve toujours le droit de facturer sur la base des prestations réelles si la sous-estimation du devis trouve sa source dans des renseignements erronés fournis par le Client, si celui-ci a modifié son infrastructure hardware et software depuis l'établissement du devis ou si cette infrastructure ne respecte pas les spécifications techniques minimales requises. Sauf mention contraire, préalable et écrite sur le devis, le devis correspondant à des prestations en régie est purement indicatif, la facturation étant établie sur la base du temps réel passé.

3.4. HELPIT se réserve le droit de demander des informations complémentaires au Client, de suspendre, d'annuler ou de refuser la vente à un Client, notamment dans le cas où les données communiquées par le Client s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes, lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou d'un acompte, ou sur la base de toute autre juste motif.

3.5. Le Client devra fournir une adresse de courrier électronique, ses coordonnées de facturation et, le cas échéant, une adresse de livraison valide. Tout échange avec HELPIT pourra intervenir au moyen de cette adresse de courrier électronique sauf disposition contraire. HELPIT se réserve le droit de bloquer la commande du Client en cas de défaut de paiement, d'adresse erronée ou de tout autre problème sur le compte du Client et ce, jusqu'à la résolution du problème.

3.6. En matière de prestations de service qui s'inscrivent dans le temps, et sauf stipulation contraire et écrite dans les conditions particulières (Pack logiciel, Maintenance, Services, licences Microsoft, Office, anti-virus, etc), le contrat sera conclu pour une période de 12 mois à dater de la livraison avec un renouvellement par tacite reconduction pour une durée similaire. Les Parties conservent néanmoins la possibilité de résilier ledit contrat moyennant l'envoi d'une lettre recommandée communiquée au moins 3 mois avant l'expiration du délai de 12 mois, le cachet de la poste faisant foi.

Article 4. Livraisons

4.1. Les délais de livraison de Produits sont donnés à titre indicatif, la disponibilité des Produits dépendant essentiellement des disponibilités chez le fabricant ou au sein de son réseau de distribution. HELPIT s'efforce de respecter les délais de livraison, toutefois leur dépassement éventuel ne peut donner droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Produit ou de réclamer des dommages et intérêts ou quelque pénalité que ce soit, ou encore d'opérer une quelconque compensation sur une autre facture due à HELPIT.

4.2. HELPIT précisera dans le courriel de confirmation la date à laquelle la livraison des Produits aura lieu. Afin d'assurer le bon déroulement de la livraison, HELPIT ou son sous-traitant prendra contact par e-mail ou par téléphone avec le Client pour lui communiquer les modalités. Les coordonnées seront utilisées aux seules fins de la bonne exécution du contrat et ne seront en aucun cas communiquées à des tiers. Toute modification de la date convenue ou de l'adresse de livraison devra être communiquée au plus tard 24 heures avant la date de livraison prévue, par écrit. En cas de report en dehors du délai précité, une indemnité forfaitaire de 100,00 EUR sera à charge du Client, sans préjudice du droit d'HELPIT de réclamer l'intégralité de son préjudice et/ou du surcoût engendré par cette réaction tardive.

Si le Client n'est pas présent à la date indiquée pour réceptionner les Produits et qu'une deuxième livraison s'avère nécessaire, une indemnité forfaitaire de 100,00 EUR sera à charge du Client, sans préjudice du droit de HELPIT de réclamer un préjudice plus élevé. Enfin, le Client prendre

© 2024 HELPIT. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

contact avec HELPIT pour fixer une nouvelle date, de commun accord.

4.3. Le risque sur les Produits est transféré à dater de la livraison au Client/prise de possession par le Client.

4.4. Lors de la prise de possession des Produits, le Client est tenu de vérifier immédiatement ceux-ci (correspondance avec le devis/bon de commande, quantités, qualité, état et vices apparents éventuels, etc.), à défaut de quoi il sera déchu de son droit de réclamation. Toute réclamation concernant des éléments que le Client n'aurait pu raisonnablement déceler lors de la prise de possession/livraison devra intervenir par e-mail à l'adresse info@helpit.be, dans les 48h00 à dater de la prise de possession/livraison des produits, sous peine de déchéance.

4.5. HELPIT se réserve le droit de suspendre toute commande et/ou livraison, quels que soient leur nature et leur niveau d'exécution, en cas de non-paiement à l'échéance de toute somme due par le Client.

Article 5. Prix et facturation

5.1. Sauf mention contraire, les prix indiqués aux Clients sont exprimés en euros (« EUR ») et s'entendent hors taxes et hors frais de livraison.

5.2. HELPIT peut adapter les prix à tout moment (sans préjudice des commandes déjà passées). Les promotions sur les articles ne sont valables que sous les conditions indiquées et aussi longtemps qu'elles sont affichées sur la boutique en ligne.

5.3. Les factures sont émises et adressées au Client conformément à ce qui est précisé dans les conditions particulières. A défaut de précisions, elles sont émises au fur et à mesure de l'avancement des Services ou de la livraison.

5.4. HELPIT se réserve le droit d'exiger le paiement d'un acompte conformément à ce qui est indiqué sur la facture, préalablement à la livraison ou la réalisation de la prestation, et de suspendre l'exécution de ses obligations tant que ledit acompte demeure impayé. À défaut de précision sur la facture, un acompte de 30% pourra être facturé par HELPIT.

5.5. Les factures de HELPIT sont payables dans le délai indiqué sur la facture ou à défaut, endéans les 15 jours à compter de son envoi. Sauf mention contraire sur la facture, les factures d'acomptes doivent être réglées dans les 5 jours de leur envoi.

5.6. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance rend exigible de plein droit toutes les autres créances de HELPIT à l'égard du Client. Les factures non payées à leur échéance sont productives, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt annuel calculé sur la base du taux légal applicables pour les transactions commerciales, majoré de 2%, sur les sommes dues, étant entendu que tout mois entamé sera considéré comme entièrement révolu, jusqu'au complet paiement. En outre, le Client qui n'a pas payé une facture échue, sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire égale à 15 % du solde restant dû avec un minimum de 150,00 EUR.

5.7. En cas de non-paiement dans les délais convenus, HELPIT pourra suspendre toutes les prestations (en ce compris les licences, la maintenance, les anti-virus, etc.), sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable, jusqu'à complet paiement, et sans préjudice de son droit d'invoquer la résolution du contrat sur pied de l'article 8 des Conditions Générales.

5.8. En cas de non-paiement dans les délais, HELPIT se réserve par ailleurs le droit de suspendre le Contrat, ainsi que toute autre commande en cours.

5.9. Les prix indiqués aux Clients sont susceptibles d'être indexés au premier janvier de chaque année sur la base de l'évolution de l'indice des prix à la consommation, l'indice de référence étant celui du mois qui précède la date de conclusion du Contrat.

5.10. Le Client autorise HELPIT à réviser unilatéralement le prix des Produits et/ou Services convenu en fonction de l'augmentation, entre la conclusion du Contrat et son exécution, du coût réel des paramètres suivants : matériel, licences, frais de déplacement et énergie, étant entendu que ces paramètres s'appliquent à hauteur de la partie du prix correspondant au coût qu'ils représentent. HELPIT s'engage à en informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par tout moyen qu'il juge approprié. L'envoi d'un courriel et/ou une mention dans la facture sont considérées comme des méthodes appropriées. La révision des prix pourra intervenir chaque fois qu'une augmentation du coût réel des paramètres définis ci-avant se produit.

Le Client qui n'accepte pas de modifications en sa défaveur peut résilier le Contrat impacté par les modifications en question sans qu'une indemnité ne soit due, pour autant qu'il en informe par écrit HELPIT dans les quinze (15) jours calendrier de la notification ou de la facture de HELPIT.

Article 6. Réserve de propriété

6.1. HELPIT conservera la propriété exclusive :

- des Produits loués pendant toute la durée et après la fin du Contrat,
- des Produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, en principal, frais et intérêts.

En conséquence, en cas de cessation des activités du Client, de retard de paiement, de faillite ou de toute autre procédure ayant un effet équivalent, HELPIT se réserve le droit de récupérer, sans préavis par simple notification, les Produits loués, ou les Produits vendus et non encore payés auprès du Client, ou entre les mains de quiconque ils se trouveraient. Dans ce dernier cas, HELPIT ne pourra pas être tenu responsable de tout préjudice lié au retrait des Produits dont HELPIT est propriétaire. Les acomptes éventuels versés resteront acquis à HELPIT à titre de dommages et intérêts

6.2. Le Client s'engage jusqu'à complet paiement du prix ou durant la location des Produits, à peine de revendication immédiate des Produits par HELPIT, à ne pas les céder, les revendre ou les mettre en gage.

6.3. Le Client est tenu de faire dûment assurer les Produits, pendant toute la durée du Contrat, ou jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, en principal, frais et intérêts, contre les risques locatifs, tels que notamment l'incendie, les dégâts de l'eau et le vol. Il communiquera à HELPIT, à la première demande de celui-ci, la preuve de la souscription d'une assurance valable et en cours. Le Client supportera toutes les charges et assurances dès la livraison/installation des Produits.

6.4. Il est expressément rappelé que HELPIT demeure seule titulaire des licences sur les logiciels installés.

Après le complet paiement du prix, et sauf clauses plus restrictives figurant sur la licence jointe au Produit, le Client bénéficie sur les logiciels d'une licence personnelle d'utilisation non cessible, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, et non exclusive, pour une durée indéterminée, à l'exclusion de tout droit de propriété.

6.5. Conformément aux dispositions des Titres 5 et 6 du Livre XI du Code de droit économique, le Client s'interdit de procéder à toutes copies, autres que celles autorisées dans le cadre de la législation en vigueur. Le Client s'interdit tout acte qui pourrait porter atteinte aux droits des auteurs, de leurs ayants-droits ou de HELPIT.

Article 7. Garanties

Sauf stipulation contraire, les ventes de Produits ou les prestations de Services, de quelque type que ce soit en ce compris le hardware, le software, les câbles, la connectique, la téléphonie ou les pièces détachées, ne s'accompagnent d'aucune garantie de HELPIT. La garantie des Produits sera limitée à celle accordée par le fabricant. Cette garantie s'entend pour une utilisation normale des appareils, conformément aux indications portées aux conditions générales ou notices des fabricants ou titulaires. Sauf mention contraire qui ne pourra jamais être interprété comme une renonciation à cette clause, le Client gère seul et directement avec le fabricant, tout incident nécessitant la mise en œuvre de la garantie, sauf si l'intervention d'HELPIT est indispensable.

Article 8. Annulation - Rupture du Contrat

8.1. Dans l'hypothèse d'une rupture unilatérale par le Client en cours d'exécution du Contrat, ce dernier est redevable envers HELPIT d'une indemnisation forfaitaire de 50% du prix convenu ou des heures réellement prestées (étant entendu que

© 2024 HELPIT. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

toute heure entamée est considérée comme entièrement due), sans préjudice pour HELPIT de solliciter le remboursement de l'intégralité de son dommage, si celui-ci est supérieur.

8.2. HELPIT sera autorisée à invoquer la suspension ou la résolution de plein droit du Contrat, avec effet immédiat, aux torts du Client, sans intervention judiciaire et sans indemnité aucune en faveur du Client, en cas de faillite, de procédure de réorganisation judiciaire, ou de cessation durable de paiements du Client, ainsi qu'au cas où, quinze jours après qu'une mise en demeure formelle ait été adressée au Client de se conformer à ses obligations, le Client ne respecte pas, respecte tardivement ou incorrectement une ou plusieurs de ses obligations en vertu du Contrat, ou immédiatement en cas de faute grave du Client, rendant impossible la poursuite de la collaboration.

Cette suspension ou résolution interviendra sans préjudice des paiements dus par le Client à HELPIT et de la réparation du préjudice réellement subi par HELPIT, qui sera à charge du Client.

8.4. Le Client sera autorisé à invoquer la résolution du Contrat dans l'hypothèse où HELPIT commet une faute dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client devra toutefois notifier le manquement à HELPIT qui disposera d'un délai de quinze jours ouvrables à compter de la notification pour y remédier, sauf si pour des raisons indépendantes de sa volonté, HELPIT ne sait remédier audit manquement dans le délai précité.

8.5. A la fin du Contrat, l'article 12 (Confidentialité), l'article 14 (Protection des données), l'article 18 (Règlement des litiges et droit applicable), et l'article 19 (Généralités) resteront d'application pendant une durée de deux ans.

Article 9. Intervention

En cas d'interventions ne faisant pas l'objet d'un devis spécifique, sauf contrat de maintenance spécifique, toutes les prestations seront effectuées en régie, selon le tarif horaire en vigueur, disponible ici : https://helpit.be/tarifs et qui peut être communiqué à la première demande. Le temps nécessaire aux prestations facturées par HELPIT sera suffisamment établi par la production d'un «time sheet» indiquant le temps presté et se rapportant aux prestations mentionnées sur le time sheet.

Article 10. Force majeure et imprévision

10.1. Outre ce qui est prévu à l'article 15, HELPIT ne pourra en aucun cas être tenu responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée, au titre des retards ou conséquences dommageables dus à un cas de force majeure, au sens de l'article 5.226 du Code civil. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, sans que la liste ne soit exhaustive : Le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement et notamment les services postaux ; Tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations ; Blocage des moyens de télécommunications et de la fourniture d'énergie ; Destruction des matériels ; Attaque, intrusion, virus et piratage informatique ; Suppression ou interdiction, temporaire ou définitive, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau internet ou aux moyens de télécommunications, dont la cause échappe au contrôle des Parties ; Réquisitions d'ordre législatif ou réglementaire restreignant la liberté d'action de HELPIT.

10.2. Si un événement qui (i) ne pouvait raisonnablement pas être prédit, (ii) survient après la conclusion du Contrat, (iii) n'est pas imputable à une négligence de l'une ou l'autre des Parties et (iv) modifie substantiellement l'équilibre contractuel établi par les Parties, les Parties négocieront de bonne foi et dans un délai raisonnable afin de parvenir à une juste prise en charge des frais engendrés par cet événement. A défaut d'accord dans un délai raisonnable, chacune des Parties pourra invoquer la résiliation de la relation contractuelle les unissant sans dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

Article 11. Cession – sous-traitance

HELPIT se réserve le droit de céder ou de se substituer le ou les sous-traitants de son choix pour exécuter ses obligations, sans autorisation préalable du Client.

Article 12. Confidentialité

12.1. Chaque Partie doit garder confidentielles toutes les informations qu'elle reçoit concernant l'autre Partie, sa structure technique et opérationnelle, ses produits et services, ses informations financières, ses données personnelles, les Produits, sa propriété intellectuelle et les Services.

12.2. Toute information échangée ne peut être utilisée qu'aux fins de l'exécution du Contrat et ne peut être partagée qu'avec les employés de l'organisation d'une Partie qui ont besoin de connaître cette information. Aucune des Parties n'est autorisée à divulguer des informations confidentielles à un tiers sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie. Les deux Parties s'engagent à prendre des mesures raisonnables pour protéger les informations confidentielles de l'autre Partie, qui ne seront en aucun cas moins strictes que les mesures qu'elle prend pour ses propres informations confidentielles.

12.3. Les types d'informations suivants ne constituent pas des informations confidentielles :

- les informations obtenues légalement auprès d'un tiers;
- les informations légalement connues d'une partie avant la conclusion du Contrat;
- les informations qui sont entrées dans le domaine public sans violation d'une disposition légale ou contractuelle;
- des informations développées indépendamment sans violation d'une disposition légale ou contractuelle.

12.3. Dans le cas où une Partie est tenue par une loi ou une décision d'un organisme réglementaire, administratif ou autrement compétent de divulguer des informations confidentielles, cette Partie notifiera cette demande à l'autre Partie, si cela est autorisé, afin de permettre à ladite Partie de prendre les mesures nécessaires pour empêcher ou limiter la divulgation. Si la Partie tenue de procéder à la divulgation n'est pas autorisée à informer l'autre Partie, la divulgation d'informations confidentielles sera limitée à ce qui est strictement nécessaire pour que cette Partie puisse se conformer et elle informera l'autre Partie qu'elle a procédé à une divulgation dès que cela sera autorisé.

Article 13. Propriété intellectuelle

La reproduction et/ou l'utilisation du contenu du site internet et de la boutique en ligne de HELPIT, en ce compris les marques, logos, dessins, données, noms de produits ou d'entreprises, textes, n'est pas autorisée.

Il est possible que HELPIT place sur son site web des liens vers d'autres sites web susceptibles d'intéresser ou d'informer le visiteur. Ces liens ont un caractère purement informatif.

HELPIT n'est pas responsable du contenu des sites web auxquels renvoient les liens, ni de l'utilisation qui en est faite.

Article 14. Protection des données

Concernant le traitement des données personnelles de ses Clients, HELPIT renvoie vers sa Politique de Protection des Données Générale disponible ici : https://helpit.be/rgpd/.

Article 15. Responsabilité

15.1. Les Produits proposés et les Services exécutés sont conformes à la législation belge et européenne en vigueur. HELPIT est toujours soumis à une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, étant entendu que le Client est bien conscient, au vu de la nature des prestations, qu'il n'est jamais possible de couvrir l'intégralité des problèmes et des risques.

a. Exclusion de responsabilité

15.2. Sauf disposition légale impérative contraire, HELPIT est exclusivement et seulement responsable envers le Client des dommages directs causés par la négligence grave, la faute intentionnelle et le dol de HELPIT ou de ses préposés, ou les fautes ayant portés atteinte à la vie ou à l'intégralité physique d'autrui. HELPIT n'est pas responsable de dommages causés par d'autres chefs que ceux précités.

b. Limitation de responsabilité

Helpit +32 2 899 54 55 – info@helpit.be – https://helpit.be
© 2024 HELPIT. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

15.3. HELPIT n'est jamais tenu de réparer le préjudice indirect du Client, sauf en cas de dol (cette exception n'est toutefois pas applicable en cas de dol d'un sous-traitant). Sans que la liste ne soit exhaustive, sont notamment considérés comme faisant partie du préjudice indirect :

- La perte de chiffre d'affaires, la perte d'une chance de réaliser un bénéficie, le préjudice d'image, la perte d'une opportunité commerciale ou tout préjudice similaire ;
- Le prix d'achat, d'installation, d'essai, d'implantation et de mise en marche de logiciels alternatifs et/ou de logiciels utilisés en remplacement et tous les services additionnels fournis par des tiers dans ce cadre ;
- Les coûts additionnels en matière de salaire du personnel salarié ou indépendant du Client ou de ses sous-traitants ;
- Le coût de reprise, de reconstitution, d'installation et/ou de restauration de données perdues ou corrompues ;
- Les dépenses inutiles destinées à la préparation de l'installation, des tests et de la mise en marche du Logiciel ;
- La mise en cause par un tiers de la responsabilité du Client, d'un membre de son personnel salarié ou indépendant ou de toute personne dont le Client répond ;
- Le dommage consécutif, imputable à la livraison d'un Produit jugé défectueux ou non conforme.
- Toutes amendes imposées par l'autorité dont le Client relève.

15.4. HELPIT ne pourra notamment en aucun cas être tenu responsable :

- D'une mauvaise manipulation, imputable au Client ;
- Si l'emploi, la manipulation, le stockage et le transport des matériels vendus et/ou des logiciels dont l'utilisation est concédée, causent des dommages à des biens distincts de l'objet du Contrat ;
- Du vol du matériel qui est confié à HELPIT s'il n'y a pas eu faute grave de ce dernier ;
- De la connexion ou de l'utilisation de matériels non compatibles, sans autorisation de HELPIT ;
- Des manquements causés par un tiers, sans l'intervention de HELPIT ;
- Si les Produits livrés n'ont pas été utilisés selon les normes et les caractéristiques définies à cet effet et à ce titre, sans que cette liste soit exhaustive, lorsqu'il y a défaut de manipulation, bris, choc, interconnexion non autorisée explicitement, couplage défectueux, mauvaise alimentation électrique, défaut d'entretien, environnement inadapté aux contraintes techniques du matériel et/ou des logiciels ;
- de l'emploi de pièces détachées autres que celles fournies par HELPIT ;
- de problèmes de navigation, de bugs ou de lenteur du serveur ;
- En cas de retard dans la livraison des Produits ou dans la prestation des Services ;
- Dans l'hypothèse où la faute est imputable directement ou indirectement au Client ;
- Si les éventuelles erreurs, imprécisions ou lacunes dans la livraison des Produits ou dans la prestation des Services sont la conséquence d'informations, de plans et/ou d'explications obsolètes, imprécis, incomplets, inexacts ou mensongers de la part du Client.

15.5. Sauf manquement grave à ses obligations contractuelles (lesquelles sont des obligations de moyens), au regard notamment des règles de l'art applicables en la matière, de l'état des connaissances générales et de ce qui se fait habituellement dans le secteur, HELPIT ne pourra pas non plus être tenue pour responsable :

- de la violation du système de sécurisation du Client ;
- du dysfonctionnement du réseau Internet du Client ;
- de l'introduction de virus informatique se propageant par le réseau Internet du Client;
- des dommages causés du fait d'un piratage informatique ou du fait de hackers ;
- de l'interruption partielle ou totale, temporaire ou définitive, de l'accès au réseau du Client et à ses données ;
- de la perte temporaire ou définitive, totale ou partielle, des données du Client ou des clients du Client;
- d'un crash informatique ;

15.6. Le Client reconnait avoir été informé de la possibilité de contracter des assurances complémentaires pour couvrir les risques liés à son parc informatique au sens large (hardware et software), lesquels ne peuvent être complètement anéantis.

15.7. Dans tous les cas de mise en cause de sa responsabilité, il est expressément convenu que le montant total des indemnités que HELPIT pourrait être amenée à verser au Client pour quelque raison que ce soit, est limité au montant repris sur la facture de la commande concernée, sans qu'il ne soit jamais tenu compte de la vente de Produits pour établir ce montant.

15.8. HELPIT ne garantit pas le Client de l'absence de tout dysfonctionnement de logiciel appartenant à un tiers et mis à disposition du Client par HELPIT, ou vendu au Client par HELPIT (ex : Office 365, antivirus, Adobe PDF, etc), ni ne s'engage sur des objectifs de performance du logiciel en termes de temps de réponse et de qualité de la solution.

Tout logiciel, est soumis aux conditions d'utilisation reprise dans le contrat de licence applicable et dont les termes sont établis par ce tiers. Il appartient au Client de s'assurer de la validité de la licence applicable et de l'adéquation de celle-ci par rapport à son utilisation du logiciel concerné. HELPIT ne donne aucune garantie et décline toute responsabilité à cet égard.

C. Responsabilité du Client

15.9. Le Client s'engage à fournir sans délai les renseignements demandés par HELPIT et nécessaires à la vente de Produits ou la prestation de Services, en ce compris les accès par mot de passe aux matériels ou logiciels qui sont reliés à son installation informatique.

15.10. Le Client autorise HELPIT à accéder par le biais de différentes solutions à son installation informatique afin d'exécuter la vente de Produit ou la prestation de Services.

Le Client facilitera au maximum le travail de HELPIT, et notamment rendra possible l'accès de ses locaux, en semaine, et aux heures de bureau, et délèguera une personne responsable du site chargée de renseigner le technicien en intervention.

15.11. Le Client est tenu de respecter scrupuleusement les instructions techniques formulées par HELPIT, ou reprises dans les notices d'utilisation, pour le bon usage de son installation informatique et, de façon générale, de veiller aux règles élémentaires informatiques.

15.12. Le Client informera HELPIT dans les plus brefs délais de toutes modifications de son parc informatique (ajout ou suppression). En cas d'ajout par le Client ou par un tiers mandaté par le Client, de matériel dont la gestion a été confiée à HELPIT, sans l'avoir averti au préalable, HELPIT se réserve le droit d'adapter à la hausse les prix repris dans le Contrat qui le lie au Client pour être en adéquation avec le parc informatique adapté du Client.

En cas de suppression de matériel dans le parc informatique, HELPIT se réserve le droit de maintenir les prix repris initialement dans le Contrat qui le lie au Client.

D. Site internet

15.13. Les informations reprises sur le site web de HELPIT et les articles / guides /conseils / Ebook communiquées par HELPIT (sur internet ou en version papier) sont indicatifs, et ne sont pas censés constituer un devis et/ou un conseil personnalisé à l'usage du visiteur/de l'utilisateur. Ni HELPIT ni les membres de son personnel ou ses préposés ne peuvent être tenus responsables des préjudices directs ou indirects résultant de l'utilisation des informations présentées sur ce site.

© 2024 HELPIT. TOUS DROITS RÉSERVÉS.

15.14. HELPIT ne donne aucune garantie quant au bon fonctionnement du site web et ne peut en aucune façon être tenu responsable d'un mauvais fonctionnement ou d'une indisponibilité temporaire du site web ou de toute forme de préjudice, direct ou indirect, qui résulterait de l'accès au site internet ou de son utilisation.

15.15. HELPIT ne peut en aucun cas être tenu responsable envers qui que ce soit, directement ou indirectement, à titre particulier ou autre, de préjudices imputables à l'utilisation de ce site internet, notamment par l'effet de liens ou d'hyperliens, en ce compris, à titre non limitatif, de toutes pertes, d'interruptions du travail, de l'endommagement de programmes ou d'autres données sur le système informatique, d'appareils, de logiciels ou d'autres biens de l'utilisateur.

Le site web peut contenir des hyperliens vers d'autres sites web ou des pages de tiers ou y renvoyer indirectement. Le placement de liens vers ces sites web ou ces pages n'implique aucunement une approbation implicite de leur contenu. HELPIT déclare expressément n'avoir aucun droit de regard sur le contenu ou sur d'autres caractéristiques de ces sites web et ne peut en aucun cas être tenue responsable de leur contenu ou de leurs caractéristiques, ni de toute autre forme de préjudice due à leur utilisation.

Article 16. Publicité

Pour le besoin de sa publicité ou promotion sur quelque support que ce soit, HELPIT peut librement faire état de l'existence du Contrat avec le Client et utiliser les données y relatives (photos prises lors de l'installation/intervention, etc), à l'exception des données confidentielles. Le Client l'y autorise expressément, sauf stipulation contraire.

Article 17. Contestations et réclamations

17.1. Toute réclamation concernant des éléments que le Client n'aurait pu raisonnablement déceler lors de la prise de possession/livraison devra intervenir par e-mail à l'adresse info@helpit.be, dans les 48h00 à dater de la prise de possession/livraison des produits. Toute réclamation devra être motivée et accompagnée des pièces justificatives. Le défaut de réclamation dans les délais précités entraine l'acceptation de tous les vices apparents.

17.2. Toute réclamation liée à des vices cachés sur les Produits ou liée aux Services prestés par HELPIT, devront être portés à la connaissance de HELPIT par e-mail à l'adresse info@helpit.be, endéans les 48h00 de leur découverte (vice ou manquement), étant entendu que la réclamation devra être motivée et accompagnée de pièces justificatives. A défaut pour le Client de respecter les formalités précitées, HELPIT ne pourra être tenu pour responsable. En tout état de cause, HELPIT ne sera responsable des vices cachés sur ses Produits, que s'il est prouvé qu'il en avait connaissance au moment de la vente, que ceux-ci rendent le Produit inutilisable ou qu'ils diminuent fortement son utilité et que de tels vices ne sont pas liées à une usure normale ou à une utilisation anormale du Client, les trois conditions précitées étant cumulatives.

17.3. En cas de litige survenant entre Parties, quelle que soit la source du litige et nonobstant son existence, les factures non contestées au moment de la survenance du litige doivent être payées. Il ne peut y avoir de compensation entre d'éventuels dommages et intérêts réclamés par le Client et les factures non contestées.

17.4. Si la réclamation est jugée fondée, la responsabilité d'HELPIT sera limitée, au choix de HELPIT, à la réparation ou au remplacement du Produit livrée ou du Service presté.

Article 18. Règlement des litiges et droit applicable

18.1. HELPIT et le Client conviennent que tout désaccord ou différend relatif aux présentes Conditions Générales ou au Contrat, à leur interprétation ou à leur application sera régi par le droit belge.

18.2. En cas d'échec de résolution du litige à l'amiable, tout désaccord ou différend relatif aux présentes Conditions Générales ou au Contrat, ou découlant de leur interprétation ou de leur application sera tranché définitivement par les cours et tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire du Brabant-wallon.

Article 19. Généralités

19.1. Toutes les correspondances et les documents contractuels entre HELPIT et le Client seront exclusivement en français. Le Client s'interdit d'invoquer un manque de connaissance de cette langue pour solliciter l'inapplicabilité totale ou partielle des Contrats et des présentes Conditions Générales.

19.2. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes Conditions Générales ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, la clause litigieuse sera remplacée par une clause valable qui est la plus proche d'un point de vue économique de la clause nulle ou inapplicable.

19.3. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace toutes négociations, représentations ou accords antérieurs, écrits ou verbaux, entre les Parties avant la date de l'acceptation de l'offre, relativement à son objet, sauf clause contraire stipulée par écrit par les Parties.

19.4. Le fait pour HELPIT de ne pas se prévaloir à un moment quelconque d'une disposition des présentes Conditions Générales ne peut, en aucun cas, être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir ultérieurement.

© 2024 HELPIT. TOUS DROITS RÉSERVÉS.