

# Conditions Générales de Vente

Entre :

JOACHIM VIOLON (K Services), dont le siège se trouve à l'adresse Avenue de Boetendael 7 à 1180 Uccle, exerçant légalement ses activités sous le nom commercial de « Kwerty », activités enregistrées auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro 1031.802.658,

ci-après « Kwerty » ou « le vendeur »

Et :

la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services du vendeur,

ci-après, « le client »

Il a été convenu ce qui suit :

## 1 – VALIDITE DU CONTRAT

Toutes prestations de services de KWERTY, sont faites exclusivement aux présentes conditions générales de vente. Dans le cadre du présent contrat, KWERTY s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de ses interventions. Le client reconnaît toutefois que KWERTY n'est soumis qu'à une obligation de moyens. Toute demande d'intervention technique ferme et acceptée par le client implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions. KWERTY se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier ses conditions générales.

## 2 – FORMATION DU CONTRAT

La formation du contrat se réalise exclusivement par appel téléphonique, par SMS, par WhatsApp, par Facebook Messenger, par l'utilisation du formulaire disponible sur le site Internet, par le système de réservation en ligne ou par email. Un rendez-vous ou un autre arrangement pour réaliser les services est alors fixé. De convention expresse entre le client et KWERTY, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir chez le client sur son équipement informatique vaudra consentement irrévocable du contrat et validation des prix communiqués et affichés sur le site Internet. Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec KWERTY la validité et la force probante des courriers, des fiches d'intervention et des enregistrements informatiques conservés.

## 3 – CONTENU ET RÉALISATION DES PRESTATIONS

KWERTY propose des services d'assistance en informatique, d'installation, de dépannage, de conseils et de formation sur les équipements et logiciels informatiques du marché. Toute prestation de service a lieu sur site (au domicile ou dans les locaux du client) ou à distance sur les équipements informatiques appartenant au client. KWERTY se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation. Le technicien peut immédiatement cesser l'intervention s'il considère que les conditions de travail sur le site sont de nature à mettre sa sécurité en danger. Dans tous les cas où la prestation est interrompue par le technicien pour quelque cause que ce soit, la prestation sera due avec une facturation minimale d'une heure. Le client accepte que l'intervention soit réalisée par la ou les personnes désignées par Kwerty. L'intervention peut être réalisée par des sous-traitants. Que l'intervention réalisée par des sous-traitants ou pas, les présentes conditions générales s'appliquent dans leur intégralité et sans réserve.

#### 4 – PRIX ET REGLEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICES

Les prix sont ceux affichés sur le site Internet et en vigueur au moment de la prise de rendez-vous sauf si convenus autrement par écrit, ils s'entendent toutes taxes comprises en Euros pour les clients particuliers et hors taxes en Euros pour les clients professionnels. Des frais de déplacement supplémentaires peuvent être facturés. Toutes prestations de dépannage réalisées par KWERTY en accord avec le client donnent lieu à une facturation minimale d'une demi-heure et ce quelle que soit la durée de l'intervention, sauf si un autre accord a été conclu préalablement au rendez-vous et par écrit. Au-delà de la première demi-heure d'intervention, toute demi-heure entamée est dûe. Le prix correspond à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Le technicien est muni d'un terminal de paiement et le paiement est dû immédiatement après la fin de la prestation sauf si un autre accord a été conclu préalablement au début de l'intervention et par écrit. Une facture est présentée au client sur demande et par email dans les 72 heures suivant l'intervention.

A l'arrivée du technicien et en cas d'absence du client au rendez-vous fixé, KWERTY se réserve le droit de facturer des frais de déplacement, dont le prix s'élève à 50 Euros TTC (non-remboursables) pour les clients particuliers et 50 Euros HTVA (non-remboursables) pour les clients professionnels.

Dans le cas où un accord encore le client et KWERTY a été conclu préalablement à l'intervention et par écrit pour un paiement de la facture à une date ultérieure, le paiement est dû dans les 15 jours suivant l'envoi de la facture. Toute somme échue demeurée impayée sera automatiquement majorée d'intérêts moratoires calculés au taux de 20 % par an, outre l'application d'une clause pénale de 15 % avec un minimum de 50,00 €. De plus, tous les frais engagés dans le cadre de la procédure de recouvrement des sommes dues seront à charge du Client.

##### 4.1 – PACKS D'HEURES PRÉPAYÉS

Les informations dans ce point ne compte PAS dans le cas où il s'agit d'une mission de développement informatique. Pour ce genre de mission, voir le point 8. Les packs d'heures prépayés ont une durée limitée d'un an à partir de la date d'achat. A chaque intervention sur site ou à distance, les crédits sont décomptés du compte Forfait du client par tranche de 30 minutes entamées, avec un minimum de deux tranches de 30 minutes minimum pour les interventions sur site ou à domicile. Ces crédits sont utilisables exclusivement lors de prestations sur site ou en téléassistance après qu'un rendez-vous ait été convenu (par email, message, via la prise de rendez-vous en ligne ou par téléphone).

Lors de la souscription du Client à un pack d'heures prépayées, ce dernier dispose d'un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de la conclusion du contrat de prestation (sauf si le contrat est entamé avant cette durée légale).

Dans le cas où KWERTY ne serait plus en mesure de fournir des services informatiques (dû à, par exemple, un manque d'effectifs), KWERTY se réserve le droit de résilier, sans devoir apporter de justification à cette résiliation, le(s) pack(s) d'heure(s) encore en cours et remboursera dans les 15 jours le client pour les heures non utilisées, au tarif horaire défini pour chaque pack.

Dans le cas d'une annulation de la part du client moins de 24 heures avant la date et l'heure convenue pour un rendez-vous, Kwerty se réserve le droit de déduire une (1) heure sur les heures restantes dans le pack.

## 5 – PERTE DE DONNEES

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de KWERTY ne peut donc être engagée de ce chef. Il incombe au client d'effectuer les sauvegardes régulières nécessaires de ses données. Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques. Le cas échéant, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au montant de la prestation. KWERTY ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel relatif à ces données résultant pour quelque cause que ce soit de l'intervention du technicien de l'entreprise KWERTY sur les supports informatiques du client.

## 6 - DEGATS MATERIELS

Dans le cadre des prestations de services effectuées ainsi que lors d'un éventuel transport du matériel informatique du client, le client reste responsable de son matériel informatique. La responsabilité de KWERTY ne peut donc être engagée de ce chef. En cas de dégâts matériels au matériel informatique du client, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur du matériel informatique endommagé. Le cas échéant,

l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au montant de la prestation.

## 7 - INTERVENTION CONCERNANT UN SITE INTERNET

Dans le cadre des prestations de services effectuées en rapport avec un site internet appartenant ou sous le contrôle du client, le client reste responsable de son site internet, de la configuration des différents programmes qui permettent au site internet de fonctionner, ainsi que de l'infrastructure ou de la configuration de l'infrastructure qui permet le bon fonctionnement du site internet. La responsabilité de KWERTY ne peut donc être engagée de ce chef.

Il incombe au client d'effectuer les sauvegardes régulières nécessaires des différents programmes qui permettent au site internet de fonctionner, du contenu de celui-ci ainsi que de la configuration de l'infrastructure qui permet son bon fonctionnement. Dans le cas d'un dégât matériel à l'infrastructure informatique du client, les conditions du point 6 s'appliquent.

En cas de dysfonctionnement du site internet du client suite à une intervention d'un technicien KWERTY, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur du matériel informatique endommagé ou du manque à gagner dû au dysfonctionnement du site internet. Le cas échéant, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au montant de la prestation. KWERTY se réserve le droit, à tout moment et pour n'importe quelle raison, d'interrompre son travail sur le site internet du client en échange d'un remboursement du montant de la prestation. Une fois le remboursement effectué, KWERTY n'aura plus aucune obligation vis-à-vis du client.

## 8 - SERVICES DE DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE OU DE PROGRAMMATION

Dans le cadre des prestations de services effectuées en rapport avec un projet nécessitant du développement informatique dans n'importe quel langage de programmation, le client reconnaît que tout le temps passé par le prestataire KWERTY à effectuer des recherches, à assister à des réunions ou à effectuer toute activité utile à l'avancement du projet sera dûe. Dans le cas où le service de développement informatique est presté suite à l'achat d'un pack, les mêmes critères s'appliquent lors du choix de quel temps peut être décompté du pack. Le temps décompté d'un pack est décompté par minute prestée.

## 9 – GARANTIE

La garantie du matériel installé est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées. De même, la garantie ne s'applique pas si KWERTY est amenée à faire des réserves quant à l'insuffisance de la qualification technique de l'utilisateur. Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le paiement, celui-ci ne pourrait servir d'excuse à un retard de paiement.

## 10 – POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

KWERTY s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de son intervention. Le client doit prendre toutes les mesures pour que ses données soient protégées ou, à défaut, en aviser le technicien avant toute intervention. KWERTY s'interdit de divulguer les informations qui lui auront été communiquées par le client et stipulées expressément confidentielles.

### Traitement des informations personnelles :

Lors de chaque intervention donnant lieu à une facturation ou devis, KWERTY enregistre le nom, prénom, adresse postale, adresse email du client et numéros de téléphone. Ces informations sont stockées sur des supports numériques sécurisés et chiffrés. Chaque intervention donne lieu à un enregistrement numérique permettant un suivi détaillé (Date, Heure, Prestation réalisée, ...).

Conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Pour exercer ce droit, il suffit d'envoyer un email à [contact@kwerty.be](mailto:contact@kwerty.be).

## 11 – RESPONSABILITE

Notre entreprise ne saurait être tenue pour responsable des pertes ou des modifications de données intervenues suite à une panne, objet de notre intervention, comme indiqué au point 5. KWERTY ne peut être tenu pour responsable de la récurrence d'une panne ou de toute nouvelle panne faisant suite à notre intervention.

## 12 – NULLITÉ – MODIFICATION DU CONTRAT – FORCE MAJEURE – DROIT APPLICABLE

Si, pour quelque raison que ce soit, l'une des stipulations du présent contrat devait être annulée, cette nullité n'affecterait pas les autres stipulations des conditions générales qui demeureront en vigueur entre les parties.

Les présentes conditions générales sont exclusivement soumises au droit belge. En cas de litige, seuls les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents.

L'exécution des obligations du vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui empêcherait l'exécution. Le vendeur avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Dans le cas où l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente serait déclarée ou réputée par décision de justice, illégale ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

Fait à Uccle, dernière mise à jour le 01/03/2026.