1. Conditions en vigueur

Les présentes conditions générales règlent les relations entre les clients et Star-Way Informatique Sàrl. Elles s'appliquent aux services et produits fournis par Star-Way Informatique Sàrl, à moins qu'une convention contraire n'ait été conclue par écrit dans un cas particulier. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au moment de la signature du contrat ou de la confirmation de commande. Sont exclues les éventuelles conditions d'achat de l'acheteur, même si celles-ci ont été transmises à Star-Way Informatique Sàrl, à moins qu'elles ne soient reprises par écrit dans la confirmation de commande. Toutes les offres sont sans engagement. La confirmation de la commande est déterminante pour l'étendue et l'exécution de la livraison. Les prestations qui n'y figurent pas sont facturées à part. Star-Way Informatique Sàrl part du principe que le client est propriétaire du matériel et des licences qu'il soumet à cette dernière. Toutes demandes de piratage ou autres prestations illégales seront systématiquement refusées. Une fois signée, les conditions générales sont valables également pour toutes les prestations et produits futurs commandés par le client.

2. Sauvegarde des données

La sauvegarde des données incombe toujours au client. Une sauvegarde supplémentaire doit être faite et un test de restauration effectué par le client lorsque des interventions s'avèrent nécessaires sur ses systèmes ou ses appareils. Le client s'assure d'un stockage approprié des supports de ses sauvegardes. Star-Way Informatique Sàrl ne peut en aucun cas être rendue responsable des conséquences en cas de perte de données.

3. Secret professionnel

Star-Way Informatique Sàrl s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au respect du caractère confidentiel de toute information du client. Star-Way Informatique Sàrl s'engage à ne pas accéder à des données contenues dans le système du client qui ne concernent pas le travail qui lui est confié. Star-Way Informatique Sàrl s'engage à ne pas sortir des locaux, sans autorisation des données à caractère confidentiel. Star-Way Informatique Sàrl s'engage à ne pas mettre en place de liaison informatique entre le client et elle-même sans autorisation. L'obligation de secret au sens des présentes dispositions subsiste même après la dissolution des rapports contractuels.

4. Prix

Les prix convenus s'entendent nets, par payement cash à réception du matériel ou à la livraison de la prestation. Des avances ou payements fractionnés peuvent êtres convenus. Toute commande formulée oralement, par mail ou par écrit est réputée acceptée par le client au niveau du montant dû comme au niveau des conditions générales. Une annulation de commande peut uniquement être formulée par mail dans les 24 heures. Si des problèmes d'incompatibilité apparaissent lors de l'installation, la recherche de solutions à ces problèmes peut, en cas de dépassement de temps important, faire l'objet d'un supplément de prix. Les prestations de Star-Way Informatique Sàrl seront facturées sur la base des tarifs en vigueur du moment et disponible sur son site Internet www.star-way.ch. La formation sur Windows ou autres logiciels n'est pas incluse dans les forfaits de bases. Tous les fichiers créés par Star-Way Informatique Sàrl dans le cadre d'élaboration de site Internet pour ses clients lui appartiennent. Le client peut acquérir les fichiers pour un prix de 50% du montant de la facture du site. Tout rapport signé sera considéré comme approuvé. Le-non paiement dont la durée dépasse les 30 jours donne lieu à une rupture du contrat, Star-Way Informatique Sàrl se réserve le droit de propriété sur l'appareil qui a fait l'objet de son intervention impayée ou de verrouiller l'accès à ce dernier. En outre, Star-Way Informatique Sàrl se réserve le droit de majorer toutes factures impayées de CHF 20.- de frais de rappels, ce montant sera doublé et additionné à chaque envoi de rappels supplémentaires chaque 10 jours et un taux d'intérêt de retard de paiement de 14% sur le montant total de la facture sera perçu.

5. Maintenance « Pack-Way » et « Pack-Way Pro »

Le service « Pack-Way » (clients privés) comprend 2 interventions de maintenance planifiées « Check-Way » et 2 dépannages rapides sur appels « Speed-Way » . Ces 4 prestations, dont les interventions durent entre 1 et 90 minutes maximums (chez le client, à distance ou en atelier), sont valables un an à compter de la date de la signature du contrat. Le paiement s'effectue d'avance, les prestations de dépannage « Speed-Way » non utilisées durant l'année ne sont en aucun cas remboursées à l'échéance. Le prix indiqué sur le site Internet de Star-Way Informatique Sàrl est valable pour un ordinateur. Les pièces éventuelles à changer ne sont pas comprises.

Le service « Pack-Way Pro » (clients entreprises) comprend 3 interventions de maintenance planifiées « Check-Way Pro » et 2 dépannages rapides sur appels « Speed-Way Pro » . Ces 5 prestations, dont les interventions durent entre 1 et 90 minutes maximums (chez le client, à distance ou en atelier), sont valables un an à compter de la date de la signature du contrat. Le paiement s'effectue d'avance, les prestations de dépannage « Speed-Way Pro » non utilisées durant l'année ne sont en aucun cas remboursées à l'échéance. Le prix indiqué sur le site Internet de Star-Way Informatique Sàrl est valable pour un ordinateur. Les pièces éventuelles à changer ne sont pas comprises dans la maintenance.

6. Délais de livraison

Tout est mis en œuvre pour que les délais de livraison confirmés au client puissent être respectés. Le non-respect des délais ne donne droit ni à des dommages et intérêts, ni à une rupture du contrat, ni à aucune pénalité ou déduction ou rabais quelconque. Des délais spéciaux « Expresses » peuvent être convenu, auquel cas Star-Way Informatique Sàrl se réserve le droit le majorer sa facturation.

7. Garantie

Les produits vendus par Star-Way Informatique Sàrl bénéficient d'une garantie dont la durée varie d'un fabricant à l'autre et selon la nature du produit ou du service, Star-Way n'est pas responsable des pièces livrées par ses fournisseurs. La durée de la garantie se base sur la date de la facture et sur la loi suisse en vigueur. Le délai de retour de garantie peut varier d'un fabricant à l'autre et peut durer jusqu'à 3 mois. Toute garantie est exclue en cas de défauts et détériorations provenant d'événements extérieurs, d'accidents, notamment d'accidents électriques, de chocs, d'usure et d'utilisation non conforme aux instructions du fabricant. Sont également exclus de cette garantie les produits modifiés ou réparés par le client ou toute autre personne non autorisée par le fabricant ou Star-Way Informatique Sàrl. Sont également exclus de la garantie tous les problèmes liés aux programmes installés par le client après l'intervention de Star-Way Informatique Sàrl,les dégâts naturels, les dégâts causés par l'humidité, les problèmes logiciels, les erreurs de manipulation, les dommages causés par des tiers. Sont aussi exclus de la garantie les pièces d'usures, les piles, les batteries. Le matériel d'occasion est vendu en l'état sans aucune garantie, sauf convention contraire contractée au moment de la vente. Toute réclamation hors garantie devra être formulée par écrit dans les 7 jours qui suivent la livraison du produit. Le produit doit être retourné non utilisé, dans son emballage d'origine non ouvert accompagné de la facture Star-Way. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte. Aucun remboursement ne sera effectué dans tous les cas. Un bon d'échange peut être remis contre le produit à libre appréciation de la direction de Star-Way Informatique Sàrl.

Star-Way Informatique Sàrl ne supporte que les frais résultant de la réparation ou du remplacement des pièces défectueuses dans ses ateliers. Si les pièces ne peuvent être réparées ou remplacées dans les ateliers de Star-Way Informatique Sàrl pour des raisons non imputables à cette dernière, les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge de l'acheteur. Concernant les smartphones, toutes les pièces internes changées par Star-Way Informatique Sàrl sont garanties 6 mois, sont exclues de la garantie les pièces changées par le client. Les smartphones sont testés avant et après la réparation, tout composant supplémentaire défectueux l'était de ce fait déjà avant l'intervention de Star-Way Informatique Sàrl, qui ne peut pas en être tenu responsable. Les smartphones étanches (certification ip 67 et autres), ne le seront plus après notre intervention, nous déclinons dès lors toute responsabilité en cas de dégât d'eau. Tout produit reconnu défectueux devra être retourné dans son emballage d'origine et accompagné de la facture Star-Way Informatique Sàrl ou celle du fabriquant. Les frais et tous les risques liés au retour du produit dans les ateliers de Star-Way Informatique Sàrl sont à la charge du client. Tout produit ou pièce remplacé aux termes de la garantie deviendront la propriété exclusive de son fabricant/importateur ou de Star-Way Informatique Sàrl. Les interventions sous garantie n'ont pas pour effet de prolonger celle-ci. Il est expressément conclu que Star-Way Informatique Sàrl ne porte aucune responsabilité pour tous dommages ou coûts directs ou indirects, ni pour toutes pertes et notamment pertes de profit, de données ou d'informations ainsi que pour tous dommages ou frais découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utilisation du produit. Sont réservées les bases légales liées à la garantie légale pour vices cachés. La décision de réparation ou d'échange d'un appareil appartient à Star-Way. Aucun remboursement n'est effectué en espèce, uniquement en bon d'achat. Aucun appareil de remplacement n'est mis à disposition pendant la durée de réparation. Le service sur site et à domicile ne fait pas partie de la garantie.

8. Réserve de propriété et d'utilisation

La marchandise livrée demeure propriété de Star-Way Informatique Sàrl jusqu'au règlement intégral des montants dus. Le client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de la propriété, il en est de même pour tous les objets prêtés ou loués.

9. Droit applicable et for

Ces conditions générales sont soumises au droit Suisse. Yverdon-les-Bains (VD) est le lieu d'exécution et le for juridique en ce qui concerne le paiement, la livraison ainsi que toutes autres obligations existant entre les parties en relation. Star-Way Informatique Sàrl se réserve le droit de toutes modifications sans préavis.

Yverdon, le 24 novembre 2009

©Star-Way Informatique Sàrl