



Nos conditions générales de vente

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT DOCUMENT AVANT DE BÉNÉFICIER DES SERVICES DE
DVH INFORMATIQUE

Table des matières

1. Objet, acceptation, modification.....	3
2. Obligations et responsabilités de DVH INFORMATIQUE.....	3
3. Obligations et responsabilités du client.....	4
4. Cas particuliers.....	7
5. Tarifs.....	7
6. Conditions et modalités de paiement.....	8
7. Renouvellement et résiliation de service.....	9
8. Garanties.....	10
9. Réserve de propriété.....	11
10. Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité.....	11
11. Loi applicable et réclamations/contestations.....	11

1. Objet, acceptation, modification

1.1 – Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles DVH INFORMATIQUE s'engage avec le client. Les services proposés par DVH INFORMATIQUE concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils; la conception et la réalisation de sites Internet, de logiciels et d'applications mobiles; l'exploitation d'un centre d'accès à Internet, à différents jeux vidéo, notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de DVH INFORMATIQUE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par DVH INFORMATIQUE sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet <https://dvh-informatique.fr/>. Toute commande passée par le client auprès de DVH INFORMATIQUE implique donc l'acceptation totale des conditions définies sur le dit site.

1.3 – DVH INFORMATIQUE se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site Internet <https://dvh-informatique.fr/>.

2. Obligations et responsabilités de DVH INFORMATIQUE

2.1 – DVH INFORMATIQUE s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. DVH INFORMATIQUE s'engage notamment à informer au mieux le client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants à DVH INFORMATIQUE, DVH INFORMATIQUE ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité de DVH INFORMATIQUE ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement de l'équipement du client et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle

que soit la prestation demandée, DVH INFORMATIQUE ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison.

2.3 – DVH INFORMATIQUE se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

2.4 – Dans le cas d'une création de site internet ou de la fourniture d'une application WEB ou tout autres service dématérialisé dans le CLOUD, DVH INFORMATIQUE fournis une prestation de création et de maintenance du Site Internet ou de l'application. Toutes les données et base de données des sites internet/applications sont stockées chez l'hébergeur OVH ou chez l'hébergeur ETHIBOX. DVH INFORMATIQUE se positionne en tant qu'intermédiaire avec l'hébergeur OVH et/ou ETHIBOX et s'appuie sur les infrastructures d'OVH et /ou ETHIBOX pour fournir ses services. En aucun cas, DVH INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable en cas de perte de données par OVH et/ou ETHIBOX. Il en est de même si des données sont corrompues. En cas de perte de données, aucune poursuite ne pourra être engagé à l'encontre de DVH INFORMATIQUE. DVH s'engage, en termes d'hébergement, à hauteur des engagements pris par ses prestataires OVH et éthibox, présentés dans les conditions générales de ventes et conditions particulières associées à l'hébergement mutualisé aux URL suivantes :

https://www.ovh.com/fr/support/documents_legaux/conditions%20generales%20de%20service.pdf

<https://ethibox.fr/>

3. Obligations et responsabilités du client

3.1 – Le matériel, les logiciels et les données du client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du client. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de DVH INFORMATIQUE (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

3.2 – Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. DVH INFORMATIQUE n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du

fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de DVH INFORMATIQUE à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par DVH INFORMATIQUE sont et demeurent à sa charge.

3.3 – En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de DVH INFORMATIQUE pour être déposé auprès des services de police compétents.

3.4 – Dans le cadre de la création d'un site internet, toutes les images, textes et contenus devront être et seront intégralement fournies par le client. DVH Informatique se décharge de toute responsabilité quand à la mauvaise utilisation des images, textes et contenus choisies par le client. Le respect de la propriété intellectuelle et du droit à l'image est de la responsabilité du client. En cas de poursuite par un tiers, DVH Informatique ne pourra pas être tenu responsable en cas de mauvaise utilisation d'images/vidéos/photos/textes/tous types de contenus/logos etc... et de tout autre support visuel utilisé dans le site internet. Il est en de même pour le choix du nom de domaine qui est également de la responsabilité du client. L'usage du nom de domaine, préalablement choisi par le Client, est faite sans que DVH INFORMATIQUE ne procède à une quelconque recherche d'antériorité ou de similitude. Aucune poursuite à l'encontre de DVH Informatique ne pourra être engagée si le nom de domaine choisit fait l'objet de poursuite par une entité tierce. Le client s'engage à vérifier que tous les supports intégrés dans le site internet sont libres de droits et que le nom de domaine choisit n'est pas en rapport ni de près, ni de loin avec un autre site, une marque, une autre entreprise etc. Les modifications de contenus et la gestion du site durant toute la durée du contrat seront à la charge du client. Sur demande écrite par mail du client, DVH INFORMATIQUE pourra être amené exceptionnellement à faire des modifications sur le site. Ces modifications sont également de la responsabilité du client et devront respecter les mêmes règles qu'indiqué ci-dessus.

3.5. Respect des droits d'auteur, des signes distinctifs et du droit à l'image des tiers

Le Client s'engage à ne mettre en ligne sur son Site DVH que des Contenus véridiques et qu'il a le droit d'utiliser, notamment en ce qui concerne les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle éventuellement attachés ainsi que toute œuvre audiovisuelle, musicale, ou autres œuvres d'art. Le Client s'engage à ne pas publier d'information fausses ou erronées sur son Site Internet. En conséquence, le Client garantit DVH contre toute réclamation et notamment contre toute action en contrefaçon et/ou en concurrence déloyale et/ou parasitaire intentée par tout tiers. Il garantit également DVH contre toute réclamation d'Internauts qui solliciterait les services du Client.

3.6. Utilisation conforme des développements tiers et autres plug-ins L'Outil DVH permet une grande liberté aux Clients, notamment d'utiliser des programmes développés par des tiers,

notamment par l'intégration de code choisi par le Client lui-même. DVH ne procède pas à un contrôle général de l'utilisation qui est faite de ces outils par ses Clients. Le Client est donc alerté quant à l'absolue nécessité de vérifier qu'il a le droit d'utiliser les Contenus qu'il décide de publier sur son site, notamment des images, vidéos, sons, textes, articles, bouts de code, ou tout autre Contenu collectés ou mis en avant par l'intermédiaire de ces développements tiers. DVH rappelle qu'il ne procède pas à un contrôle général des Contenus des Sites DVH qu'il héberge. En sa qualité d'hébergeur et non d'éditeur, il ne pourra donc voir sa responsabilité engagée qu'à la condition qu'un Internaute victime d'un Contenu situé sur l'un des Sites DVH lui notifie ledit Contenu, et que DVH ne réagisse pas comme il le devrait, conformément à l'article 6-I-5 de la Loi de Confiance dans l'Economie Numérique.

3.7. Respect de l'ordre public et des bonnes mœurs Le Client s'engage à ne pas mettre en ligne sur son Site DVH de Contenus comportant de quelconques éléments illégaux, à savoir et notamment des Contenus racistes, obscènes, menaçants, injurieux, abusifs, pornographiques, pédophiles, harcelants, haineux, négationnistes, diffamatoires et, de manière générale, susceptibles de porter atteinte à l'ordre public et aux droits des tiers. Dans ces conditions, DVH, en tant que fournisseur d'hébergement, ne saurait être tenu pour responsable d'une atteinte portée à un tiers du fait d'un Contenu mis en ligne par le Client via son Outil. Dans une telle situation, DVH se réserve la faculté, sans autre préavis ni formalisme, de suspendre le Site DVH du Client, après l'en avoir avisé selon les conditions prévues à l'article 4.2 des présentes. Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber les Outils et les serveurs de DVH et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par DVH pour la bonne utilisation de l'Outil.

3.8. Interdiction de revente de d'exploitation des Outils de DVH au profit d'un tiers Sauf autorisation préalable de la part de DVH, le Client n'est pas autorisé à mettre à disposition à des tiers, à titre gratuit ou payant, ni même à utiliser dans un cadre autre que celui de ce contrat, les programmes, portions de code, sites, Contenus, ou Outils fournis par DVH.

3.9. Devoir d'information Le Client s'engage à informer sans délai DVH en cas de plainte, réclamation, ou action de tiers concernant les Contenus et plus généralement le Site DVH qu'il aura conçu par son intermédiaire. Il s'engage également à répondre dans un délai inférieur à 5 (cinq) jours calendaires à toute demande d'information de la part de DVH en cas de litige ou échange conflictuel, le cachet de la poste ou la date d'émission du courriel faisant foi.

3.10. Réversibilité des Données du Client En cas de résiliation à l'initiative de DVH, ou de résiliation à l'initiative d'un Client à jour des paiements dus à DVH, le Client en question restera propriétaire des Contenus de Site Internet s'il en est l'auteur. Il pourra les récupérer avant la fin du service, par une simple extraction HTML ou de simples copiés-collés de contenus réalisés par ses soins. Cette récupération devra être faite avant la fin du service, moment auquel DVH pourra naturellement suspendre le Site Internet du Client.

3.11. Mentions légales devant figurer sur le site du Client : DVH tient à rappeler à son Client la nécessité de mettre en place des mentions légales sur son Site Internet. Chaque Client est l'unique responsable de l'édition de ses mentions légales, même si DVH peut être amené à apporter des conseils et à fournir une ébauche de mentions légales, en fonction de l'Offre souscrite par le Client. De la même manière, le client est responsable des conditions générales de vente de ses produits sur le site web et hors du site, des conditions d'utilisation du site Web par les visiteurs ainsi que de sa politique de confidentialité. Le client devra expressément informer DVH informatique par mail, téléphone ou via le formulaire en ligne pour toutes les demandes et modifications concernant ces pages. Aucune poursuite ne pourra être engagée à l'encontre de DVH Informatique concernant le contenu de ces pages qui reste de la responsabilité du client.

3.12. Accès au service DVH via un partenaire Dans le cas où le Client a connu DVH par l'intermédiaire d'un tiers, partenaire de DVH, il est possible que le Site DVH créé par ce Client contienne, automatiquement, certains Contenus imposés. Le Site DVH créé peut, par exemple, porter, sous forme textuelle ou imagée, l'empreinte du partenaire en question. Le Client accepte ces contraintes lors de la création de la première maquette du Site Internet, mais est libre d'en demander le retrait à tout moment.

4. Cas particuliers

4.1 – Dans le cas de certaines demandes, DVH INFORMATIQUE se réserve le droit de ne pas prendre en charge la/les demande(s) du client.

5. Tarifs

5.1 – Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par DVH INFORMATIQUE sont disponibles en ligne sur le site <https://dvh-informatique.fr/> ou par téléphone au 07 67 75 57 81, ou sur demande par courrier postal. Les tarifs, exprimés en EUR toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et DVH INFORMATIQUE (à l'oral ou à l'écrit) avant toute intervention. Sont possibles, des augmentations limitées à 6% par an maximum, notamment en lien avec l'inflation et les investissements techniques nécessaires à la maintenance d'un service d'excellente qualité, à l'appréciation de DVH.

5.2 – Toute intervention par DVH INFORMATIQUE donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est détaillée en ligne sur le site <https://dvh-informatique.fr/>.

5.3 – En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, DVH INFORMATIQUE s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, DVH INFORMATIQUE facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

5.4 – Toute prestation commandée par le client est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le client refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au client.

5.5 – Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.6 – Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), DVH INFORMATIQUE ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au client.

5.7 – Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de deux mois après le dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par DVH INFORMATIQUE.

5.8 – Toute donnée récupérée sur l'appareil d'un client par DVH INFORMATIQUE lors d'une réparation sera conservée 15 jours après la fin de la réparation et sera détruite à l'issue de ce délai par DVH INFORMATIQUE.

6. Conditions et modalités de paiement

6.1 – Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de DVH INFORMATIQUE est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par DVH INFORMATIQUE : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de David HOUOT et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention. Des paiements en plusieurs fois pourront être proposés en fonction du montant et de la prestation.

6.2 – Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 – Dans le cadre de la création d'un site internet par la société DVH informatique, la création du site et le contrat démarrent uniquement après le paiement intégral des frais de création et de la 1ère mensualité du contrat souscrit. Aucun remboursement ne pourra être réclamé après le démarrage de la dite prestation. En confirmant et après souscription de votre abonnement/prestation, vous autorisez DVH Informatique à débiter votre carte/compte bancaire pour le premier paiement et les paiements futurs conformément à ses conditions. Pour les prélèvements SEPA et/ou cartes bancaires, DVH INFORMATIQUE s'appuie sur les infrastructures de la plateforme de paiement STRIPE pour fournir ses services. En aucun cas, DVH INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable en cas de perte/vol de données bancaires par la société STRIPE et aucune poursuite ne pourra être engagée à l'encontre de DVH INFORMATIQUE. DVH s'engage, en termes de sécurité de paiement à hauteur des engagements pris par son prestataire STRIPE. (conditions à consulter sur le site <https://stripe.com/fr/legal/ssa/fr-fr>)

6.4 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, DVH INFORMATIQUE se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. DVH INFORMATIQUE se réserve le droit de répercuter toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.5 – Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement, le client devra régler une pénalité de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

6.6 – Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

7. Renouvellement et résiliation de service

7.1 – Tout contrat mensuel ou annuel est reconduit tacitement à son échéance annuelle. Tout les contrats de maintenance et abonnements proposés par DVH-Informatique sont soumis à une durée d'engagement d'un an minimum et reconductible tacitement et automatiquement.

7.2 – Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par DVH INFORMATIQUE des sommes déjà versées et devra verser les sommes

dûes à DVH INFORMATIQUE, à savoir les échéances qu'il manque jusque la date anniversaire du contrat. La demande de résiliation devra se faire 2 mois avant la date anniversaire du contrat.

7.3 – Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

7.4 – DVH INFORMATIQUE notifiera au client, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par DVH INFORMATIQUE.

8. Garanties

8.1 – Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par DVH INFORMATIQUE sont garanties un mois à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, DVH INFORMATIQUE décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 – La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas DVH INFORMATIQUE quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 7.1.

8.3 – Les produits commercialisés par DVH INFORMATIQUE disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le client devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par DVH INFORMATIQUE, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. DVH INFORMATIQUE refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

8.4 – Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez DVH INFORMATIQUE, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie DVH INFORMATIQUE valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le client est libre de contacter DVH INFORMATIQUE, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

9. Réserve de propriété

9.1 – Conformément à la loi du 3 juillet 1985, DVH INFORMATIQUE reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le client de la totalité des sommes dues. A défaut de paiement total ou partiel, DVH INFORMATIQUE est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

10. Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

10.1 – DVH INFORMATIQUE informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre d'études statistiques et de la communication d'offres commerciales émises par DVH INFORMATIQUE. Le client dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de la SAS DVH INFORMATIQUE 54110 à LENONCOURT. Cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

10.2 – DVH INFORMATIQUE s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

11. Loi applicable et réclamations/contestations

11.1 – Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au client de se rapprocher de la direction de la SAS DVH INFORMATIQUE afin de rechercher et de trouver une solution à l'amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de DVH INFORMATIQUE.

11.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par DVH INFORMATIQUE doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, au numéro client, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

11.3 – Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le client à DVH INFORMATIQUE n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.