INFORMAQUIK
IT SINCE 2004

Conditions générales de vente et de services

InformaQuik Sàrl · Rue du Simplon 27A · Case postale 626 · 1920 Martigny 1 · TVA CHE-115.392.347

Version 1.4, en vigueur depuis le 01.01.2026

1. Champ d'application et acceptation

Les présentes conditions générales (« CGV ») règlent les relations entre InformaQuik Sàrl et ses clients, privés ou professionnels.

Elles s'appliquent à la vente de matériel et de licences, aux installations et configurations, aux réparations en atelier, aux dépannages sur site, aux prestations d'assistance et de télémaintenance à distance, aux contrats de service et à toute autre prestation fournie par InformaQuik Sàrl.

Elles sont portées à la connaissance du client par renvoi sur les devis, bons de prise en charge, tickets d'intervention, confirmations de commande et factures, et sont consultables en tout temps sur www.i-q.ch/cgv ainsi qu'en magasin. Le client a la possibilité d'en prendre connaissance avant de passer commande ou de demander une intervention.

La version applicable est celle en vigueur au moment de la commande ou de la demande d'intervention. Lorsque les présentes CGV ont été portées à la connaissance du client, elles s'appliquent également à ses demandes ultérieures de même nature, dans leur version en vigueur au moment de chaque demande.

Les conditions particulières convenues par écrit priment les présentes CGV.

2. Commandes et demandes d'intervention

Une commande ou une demande d'intervention peut être passée en magasin, par téléphone, par courrier électronique, par formulaire en ligne ou par tout autre moyen accepté par InformaQuik Sàrl.

Toute demande visant à obtenir un diagnostic, une assistance, une configuration, un dépannage ou la résolution d'un problème informatique est une demande de prestation professionnelle, facturée selon les tarifs en vigueur, sauf si InformaQuik Sàrl indique qu'elle intervient sans frais, ou si la prestation est couverte par une garantie, un contrat de service ou un forfait déjà payé.

Un achat antérieur de matériel, de logiciel ou de licence ne donne pas droit à des prestations ultérieures gratuites d'assistance, de dépannage, de configuration ou de support.

InformaQuik Sàrl peut entreprendre une intervention sans demande préalable du client lorsqu'un contrat de service ou une autorisation écrite d'intervention l'y habilite, dans les limites qui y sont fixées.

3. Garantie et assistance

La garantie porte sur les défauts du produit vendu, dans les limites de la loi, du fabricant et des présentes CGV.

Ne constituent pas en eux-mêmes un défaut du matériel vendu :

- les problèmes de configuration d'un logiciel ou d'un service ;
- les problèmes de messagerie électronique ;
- les problèmes liés à un compte utilisateur ou à un fournisseur tiers ;
- les mots de passe perdus, les problèmes d'authentification ou d'authentification à deux facteurs ;
- les dysfonctionnements apparus après une mise à jour d'un logiciel ou d'un système ;
- les infections, logiciels indésirables ou modifications intervenues après la livraison ;
- les problèmes de réseau, d'accès à Internet ou de services en ligne ;
- les demandes de configuration, d'utilisation ou de formation.

Lorsque l'analyse d'une panne établit qu'elle n'est pas couverte par la garantie, le diagnostic peut être facturé.

4. Tarifs

Sauf prix forfaitaire ou convention particulière, les prestations sont facturées selon le tarif en vigueur au moment de l'intervention. Les tarifs sont consultables sur www.i-q.ch/tarifs et en magasin.

Les prestations courantes font l'objet de forfaits. Un forfait est dû dans son intégralité dès que la prestation qu'il couvre a été exécutée, indépendamment du temps effectivement utilisé.

La durée n'est pas à elle seule la mesure de la prestation : le tarif couvre la prise en charge de la demande, le diagnostic, l'exécution de l'intervention, la disponibilité de personnel qualifié et les moyens techniques nécessaires.

Les prix destinés aux clients privés s'entendent TVA comprise. Les prix destinés aux clients professionnels peuvent être indiqués hors TVA, avec mention expresse.

5. Horaires et interventions hors horaires

Horaires ordinaires :
- lundi à jeudi 09h00 à 11h45 et 13h30 à 17h45
- vendredi 09h00 à 11h45 et 13h30 à 16h45.

Les interventions demandées en dehors de ces horaires et jusqu'à 20h00 peuvent être majorées de 25 % sur la main-d'œuvre. Les interventions exceptionnelles de nuit ou un jour férié peuvent être majorées de 50 % sur la main-d'œuvre.

6. Information sur les prix et devis

Les tarifs et forfaits d'InformaQuik Sàrl sont publiés sur www.i-q.ch/tarifs et affichés en magasin. Le client peut les consulter en tout temps avant de solliciter une intervention.

Toute demande d'intervention fait l'objet d'un enregistrement dont le client reçoit confirmation écrite lorsque ses coordonnées le permettent.

Lorsqu'une intervention est susceptible de dépasser CHF 250.– pour un client privé ou CHF 500.– hors taxes pour un client professionnel, InformaQuik Sàrl en informe le client et lui indique un ordre de grandeur avant de poursuivre.

Le client peut en tout temps demander une estimation avant l'intervention.

Un devis peut être établi lorsque la nature de l'intervention permet d'en estimer l'étendue à l'avance. Sauf convention contraire, le diagnostic nécessaire à son établissement peut être facturé.

7. Délais

À titre indicatif : STANDARD, 3 à 5 jours ouvrables ;
EXPRESS, 1 à 2 jours ouvrables avec majoration de 50 % sur le tarif applicable.

Ces délais dépendent notamment de la charge de travail, de la nature du problème, de la disponibilité des pièces et des fournisseurs. Sauf engagement écrit exprès, un délai communiqué est indicatif et ne constitue pas un délai d'exécution garanti.

8. Déplacements

Les déplacements sont facturés selon le tarif en vigueur. À Martigny, un montant minimal de CHF 15.– est facturé. Hors Martigny, la liste de prix s'applique.

9. Sauvegarde des données

Le client est responsable de la sauvegarde de ses données avant toute intervention. Il doit disposer d'une sauvegarde récente et exploitable de toutes les données dont la conservation lui importe.

Sauf mandat exprès de sauvegarde ou de récupération, la prestation n'inclut pas la sauvegarde préalable des données du client. InformaQuik Sàrl ne peut garantir la conservation des données présentes sur un appareil défectueux ou en réparation.

10. Accès, mots de passe et collaboration du client

Le client fournit les accès, mots de passe et autorisations nécessaires à l'exécution de la prestation, et garantit qu'il est en droit de les communiquer. Ces accès sont utilisés exclusivement dans la mesure nécessaire à l'exécution du mandat.

Le temps supplémentaire résultant d'informations, d'accès ou de mots de passe manquants ou erronés peut être facturé.

11. Logiciels, licences et services de tiers

Les logiciels, licences, abonnements et services fournis par des tiers sont soumis aux conditions de leurs éditeurs ou fournisseurs.

InformaQuik Sàrl ne peut garantir la disponibilité ni le fonctionnement permanent d'un service exploité par un tiers, notamment Microsoft, Google, Apple, les fournisseurs d'accès à Internet, de messagerie ou de services en ligne.

12. Interventions rendues nécessaires par un produit ou un service tiers

Une panne peut résulter d'une mise à jour, d'un défaut, d'un changement de conditions ou d'une fin de support décidés par un éditeur, un constructeur, un opérateur ou un fournisseur de services.

Les interventions rendues nécessaires par de telles causes sont des prestations facturables, sauf couverture par un contrat de service en vigueur.

InformaQuik Sàrl n'est pas responsable des conséquences d'un défaut, d'une modification ou d'une fin de support imputables à un tiers, et ne répond pas des dommages en résultant.

Lorsqu'un tel incident entraîne une intervention d'une ampleur inhabituelle, InformaQuik Sàrl en informe le client en cours d'intervention et lui remet, sur demande, un rapport indiquant la cause identifiée, les actions menées et le temps consacré.

13. Garantie sur le matériel

Sauf indication contraire, les produits neufs bénéficient d'une garantie de 24 mois et les produits reconditionnés d'une garantie de 12 mois.

La garantie porte sur le matériel. Les prestations rendues nécessaires par son remplacement, démontage, réinstallation, reconfiguration, restauration des données, remise en service des logiciels, ne sont pas comprises dans la garantie, sauf disposition légale impérative ou engagement contraire.

La garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un accident, d'une chute, d'un liquide, d'une surtension, d'une intervention non autorisée ou d'une cause extérieure au produit.

La perte progressive de capacité d'une batterie résulte de son usure normale et ne constitue pas un défaut.

14. Matériel confié à InformaQuik Sàrl

Le client récupère le matériel confié dans un délai raisonnable après avoir été informé de la fin de l'intervention.

15. Contrats de service et forfaits récurrents

Certaines prestations, hébergement, sessions hébergées, protection réseau gérée, sécurité des postes et serveurs, sauvegarde, maintenance, sont fournies sous forme de contrat de service.

Sauf convention contraire :

- le prix est établi au mois et facturé par souscription annuelle, payable d'avance ;
- le contrat est conclu pour douze mois et se renouvelle tacitement pour la même durée, sauf résiliation écrite 3 mois avant l'échéance ;
- le contrat couvre les prestations qui y sont décrites ; les interventions hors périmètre sont facturées selon les tarifs en vigueur ;
- le matériel mis en œuvre dans le cadre d'un contrat de service demeure la propriété d'InformaQuik Sàrl et son remplacement en fin de vie est compris dans le service pendant toute la durée du contrat ;
- InformaQuik Sàrl peut adapter le prix pour la période suivante moyennant information écrite avant l'échéance ; le client qui n'accepte pas l'adaptation peut résilier pour cette échéance.

16. Prix des marchandises et réserve de propriété

Les prix applicables sont ceux convenus lors de la commande. Les offres et devis sont valables pendant la durée qui y est indiquée.

Les marchandises livrées demeurent la propriété d'InformaQuik Sàrl jusqu'au paiement intégral du prix, dans les limites du droit suisse.

17. Facturation et paiement

Sauf convention contraire, les marchandises, installations et réparations réglées en magasin sont payables comptant ou par carte, les dépannages sont payables comptant, et une facture établie est payable dans un délai de 10 jours dès réception.

En cas de retard, InformaQuik Sàrl peut facturer des frais de rappel de CHF 35.– et faire valoir les autres droits découlant de la demeure.

18. Vérification et réclamations

Le client vérifie la marchandise dès sa réception et signale sans délai les défauts constatés. Toute contestation relative à une facture doit être adressée à InformaQuik Sàrl dans les meilleurs délais après sa réception.

Les droits découlant de la garantie légale demeurent réservés.

19. Responsabilité

InformaQuik Sàrl répond des dommages directs dont elle est légalement responsable.

Dans les limites permises par le droit suisse, sa responsabilité est exclue pour les dommages indirects ou consécutifs, notamment les pertes d'exploitation, les pertes de revenus et les conséquences de l'indisponibilité d'un système ou d'un service tiers.

Les limitations prévues par les présentes CGV ne s'appliquent pas lorsque le droit impératif suisse les interdit.

20. Sous-traitance

InformaQuik Sàrl peut faire appel à des tiers pour l'exécution de tout ou partie d'une prestation. Elle demeure l'interlocuteur du client.

21. Protection des données

InformaQuik Sàrl traite les données personnelles nécessaires à l'exécution de ses prestations conformément à la législation suisse sur la protection des données.

Dans le cadre d'une intervention, ses collaborateurs peuvent être techniquement amenés à accéder à des systèmes contenant des données du client. Cet accès est limité à ce qui est nécessaire à l'exécution de la prestation.

22. Force majeure

InformaQuik Sàrl n'est pas responsable des retards ou de l'inexécution résultant d'événements échappant à son contrôle, notamment une défaillance d'un fournisseur, d'un opérateur ou d'un service en ligne, une rupture d'approvisionnement, une cyberattaque, une catastrophe naturelle ou une décision d'autorité.

23. Modification des CGV et des tarifs

InformaQuik Sàrl peut modifier les présentes CGV et ses tarifs pour les relations futures. La version applicable est celle en vigueur au moment de la conclusion du contrat ou de la demande de prestation. Une modification ultérieure n'a pas d'effet rétroactif sur un contrat déjà conclu, sous réserve de l'art. 15 pour les contrats de service.

24. Nullité partielle

Si une clause des présentes CGV se révélait nulle ou inapplicable, les autres clauses conservent leur validité. La clause nulle est remplacée par la règle légale la plus proche de l'effet recherché.

25. Droit applicable et for

Les relations contractuelles sont soumises au droit suisse.

Pour les clients professionnels, le for est Martigny (Valais). Pour les clients privés, les fors impératifs prévus par la loi sont réservés.