

## Conditions générales de vente

(Mises à jour le 1<sup>er</sup> mars 2019)

Micro-Alpes est une entreprise de dépannage informatique à domicile dont le gérant est M. Lemaistre Olivier.

N° Siret: 828 971 028

Code APE : 6202A

Micro-Alpes est domicilié à "Les Carcavelles A3 – 73210 LANDRY".

Micro-Alpes est spécialisé dans le dépannage, l'aide informatique à domicile, la formation aux nouvelles technologies et la création de sites internet destinés aux particuliers et entreprises.

### 1 - VALIDITE DU CONTRAT

Toutes les ventes, prestations de services, interventions techniques et actes de formation de Micro-Alpes, sont faites exclusivement aux présentes conditions générales de ventes. Dans le cadre du présent contrat, notre société s'engage à se donner tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission. Notre intervention ne saurait en aucun cas être considérée comme valant acceptation d'une obligation de résultat. Toute commande ou demande d'intervention technique ferme et acceptée par le client implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions qui annulent toutes clauses et stipulations contraires, notamment sur la correspondance ou autre document du client, sauf dérogation spéciale et écrite de Micro-Alpes.

### 2 - FORMATION DU CONTRAT

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de nos numéros 06 86 22 95 74 et 04 79 07 11 96 (coût d'un appel vers un poste fixe) ou par e-mail à l'adresse suivante : [contact@micro-alpes.fr](mailto:contact@micro-alpes.fr)

Le client peut appeler Micro-Alpes du lundi au samedi, hors jours fériés, entre 9 h et 20 h. Un technicien de Micro-Alpes détermine avec le client la nature de la prestation à effectuer et valide le cas échéant les pré-requis. Le service technique de Micro-Alpes définit ensuite les modalités d'intervention (jour, heure, lieu). Chaque intervention sera réalisée au jour à l'heure et au lieu convenus avec le client.

De convention expresse entre le client et Micro-Alpes, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

En application de l'article L 121-20 du Code de la consommation, le client a la faculté d'exercer son droit de rétractation pour résilier l'intervention prévue en contactant Micro-Alpes au 06 86 22 95 74 ou au 04 79 07 11 96 (coût d'un appel vers un poste fixe) du lundi au samedi, hors jours fériés, entre 9 h et 20 h, dans un délai de sept jours francs à compter de la date d'envoi du courrier confirmant la souscription au service.

Si Micro-Alpes ne peut exécuter la commande dans un délai de 7 jours après la date convenue avec le client, le client peut obtenir la résolution de la commande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Micro-Alpes – les Carcavelles A3 – 73210 LANDRY.

Toutefois, par exception et conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, cette faculté de rétractation ne peut être exercée lorsque l'intervention de Micro-Alpes a débuté, avec l'accord du client, avant la fin du délai de 7 jours francs.

Sauf si la prestation a été exécutée entre l'envoi et la réception de la lettre, le client se verra rembourser des éventuels versements effectués, sans intérêt ni indemnité dans un délai de 30 jours à compter du paiement par chèque bancaire envoyé à l'adresse indiquée lors de la prise de commande.

Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec la société Micro-Alpes la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que des formulaires produits (devis signés, factures,...).

Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuées par la Micro-Alpes.

Les mineurs non émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. En conséquence toute commande faite sans autorisation des parents ou tuteur légal sera présumée jugée par leurs parents ou tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste; dans le cas contraire ceux-ci devront fournir une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

### 3 - PRIX ET REGLEMENT

Les prix sont ceux de nos tarifs en vigueur à la date de l'offre (téléchargeables sur le site <http://www.micro-alpes.fr> ou disponibles sur simple demande à [contact@micro-alpes.fr](mailto:contact@micro-alpes.fr)), ils s'entendent toutes taxes comprises en Euros. Toute prestation de réparation ne peut s'effectuer que dans un rayon de 15 Kms aller de Landry (73210) pour le tarif fixe de 20 €. Au-delà, un forfait kilométrique pré établi s'applique. Toutes prestations réalisées par Micro-Alpes en accord avec le client et chez ce dernier donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure et ce quelle que soit la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci. Toute demi-heure entamée est due. Les prix sont donnés sous réserve, notamment des

variations économiques, sociales et fiscales, tant en France que dans les pays d'origine ou de destination des prestations, des frais de transports, des droits de douane. Le prix correspond à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Chaque prestation supplémentaire ou nécessitant un outillage particulier fera l'objet d'un devis à accepter, avant toute réalisation.

Les tarifs comprennent le déplacement et la prestation réalisés chez le client, et éventuellement les coûts du matériel nécessaire à la réalisation de l'intervention.

Ils sont stipulés sur la facture Micro-Alpes et sont payables à la fin de l'intervention.

Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de Micro-Alpes ou en espèces directement au technicien sur place. Une facture est ensuite envoyée par courrier électronique au client ou à défaut par courrier postal.

Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée en raison de l'absence du client ou de la personne concernée au rendez-vous fixé, Micro-Alpes sera alors contraint de facturer au client les frais de déplacement + son temps d'attente éventuel (minimum de facturation : 1 heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée.

#### 4 - RETARD OU ABSENCE DE PAIEMENT

En cas de non paiement à l'échéance, toute somme due fera courir des intérêts à compter de la date d'échéance, au taux de 20% et ce, sans formalité préalable.

Les intérêts courent jusqu'au paiement intégral. En cas de retard dans les paiements, Micro-Alpes se réserve le droit de suspendre ou de surseoir à l'exécution d'une commande en cours.

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard sur la base du taux BCE majoré de 10 points et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour le frais de recouvrement de 40 € (article L.441-6 du Code de Commerce)

#### 5 - CONTENU DES PRESTATIONS

Micro-Alpes propose des services autour du dépannage, de l'installation et de la formation sur les équipements numériques du marché.

Cette prestation de service a lieu au domicile du client ou sur le site de l'entreprise sur les équipements appartenant au client.

Le client doit pouvoir fournir à Micro-Alpes tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et l'ensemble des licences logiciels enregistrées sur l'équipement.

Le technicien peut décider d'interrompre à tout moment l'intervention dans le cas où ce dernier suspecte le client de ne pas l'avoir averti d'avoir modifié son équipement ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession.

Enfin, Micro-Alpes peut immédiatement cesser l'intervention si le technicien 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 demi-heure.

## 6 - 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 Micro-Alpes ne peut donc être engagée de ce chef.

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.

Micro-Alpes 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 la Société Micro-Alpes sur les supports informatiques du client.

## 7 – CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES SERVICES A DISTANCE

### Article 1 – Objet

Dans le cadre des prestations de services à distance, le technicien de Micro-Alpes prend le contrôle à distance du matériel informatique du client au moyen d'un logiciel que le client aura préalablement téléchargé sur son ordinateur, après validation par le client d'un code confidentiel qui lui sera donné par téléphone.

En téléchargeant le logiciel et en donnant au technicien de Micro-Alpes le code confidentiel qui lui sera fourni par le logiciel, le client accepte la prise de contrôle à distance de son ordinateur.

Pendant toute la durée de l'intervention, le client peut reprendre à tout moment le contrôle de son ordinateur au seul moyen de la souris.

Après l'intervention, le technicien de Micro-Alpes se déconnecte et ne peut plus prendre le contrôle de l'ordinateur du client.

### Article 2 – Matériel

La réalisation d'une prestation de service à distance requiert à tout le moins et sauf dispositions contraires ou complémentaires figurant en ligne sur le site de Micro-Alpes, que le client soit équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant :

- Un ordinateur disposant d'une connexion internet à haut débit, par exemple de type ADSL ;
- Des navigateurs de génération au moins égale à Internet Explorer 7.0 ou Mozilla Firefox 10.0, la dernière génération disponible étant fortement recommandée ;
- Pour une utilisation optimale des fonctionnalités du Service, le module de streaming Flash Player de la société Adobe, téléchargeable gratuitement à partir du site : [www.adobe.com/products/flashplayer/](http://www.adobe.com/products/flashplayer/)

- Le logiciel Java : Sun Java Plug-in 1.4.2.

Micro-Alpes conseille fortement le client d'installer sur son terminal informatique un antivirus susceptible d'identifier et de détruire les fichiers infectés. De même, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses données personnelles de la contamination par des virus circulant sur le réseau Internet, ainsi que de l'installation de logiciels espions par des tiers sur son ordinateur ou de son téléphone mobile. Le client est également informé qu'il demeure seul responsable des données personnelles présentes sur son ordinateur. Il est informé qu'il doit préalablement prendre toutes les précautions indispensables à leur sauvegarde ou à leur confidentialité avant l'intervention du technicien de Micro-Alpes notamment à l'aide de matériels de stockage de données externes (disque dur externe, clef USB.....).

Toute anomalie ou question relative à la configuration nécessaire, aux formats de fichiers, etc. peut être communiquée à l'adresse suivante : [contact@micro-alpes.fr](mailto:contact@micro-alpes.fr). Une réponse sera adressée à l'adresse email communiquée par le client.

#### Article 3 – Internet

Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, et en particulier reconnaître :

- qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier il déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, ses performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données. Le client reconnaît et accepte que Micro-Alpes ne soit pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux opérateurs de télécommunications, ni à ceux liés à une éventuelle incompatibilité avec son équipement informatique;
- qu'il est parfaitement informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échangé sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le client est donc informé qu'il ne doit pas transmettre via le réseau Internet des messages ou documents dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière fiable,
- qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur ou de son téléphone mobile et de sa connexion Internet lui permettent de bénéficier des prestations de services à distance.

## 8 - LIVRAISON

Micro-Alpes fera toute diligence pour livrer dans les meilleurs délais, les commandes acceptées. Micro-Alpes sera libérée de son obligation de livraison en cas de force majeure. L'intervention pré suppose que le site est librement accessible et vide de tout encombrant et que l'installation électrique et téléphonique est conforme aux normes. Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur ou d'intervenir sur l'installation électrique. En aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande.

## 9 - TRANSPORT- MISE A DISPOSITION

Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. Le client destinataire d'un produit ou d'un service doit en vérifier l'état à la réception et notifier toute perte ou dégradation immédiatement à Micro-Alpes de façon à permettre un éventuel recours de la part de Micro-Alpes contre son fournisseur. En outre, le client est seul en charge des recours éventuels à engager contre le transporteur, notamment pour retard de livraison, bris ou vol de machine.

## 10 - GARANTIE

### 1-Obligations de Micro-Alpes

Micro-Alpes fournira les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens.

La responsabilité de Micro-Alpes ne peut en aucun cas être recherchée :

- pour tout préjudice et dommage direct ou indirect subis ou encourus par le client tels que notamment perte d'informations, de temps machine, d'usage de tout matériel ou logiciel ou manque à gagner ou pour tout préjudice commercial, financier, moral en ce compris toute perte de bénéfices, d'exploitation ou d'image.

- du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission utilisés par le client ou des dysfonctionnements ou arrêts des prestations dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du client ou d'un tiers.

- pour toute défaillance, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage, de blocage et/ou d'interruption des réseaux d'accès mis en place par des intermédiaires techniques, tels notamment les fournisseurs d'accès à Internet et les opérateurs de télécommunications, extérieurs au contrat. Dans le cas où le client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à Internet ou de son opérateur de télécommunications.

- au titre des conséquences y compris financières qui pourraient résulter de la perte de données personnelles due par exemple à une défaillance du réseau Internet ou encore à la configuration informatique du matériel utilisé et sur lesquelles Micro-Alpes n'exerce aucune maîtrise.

- lorsque la cause de l'inexécution sera due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Le client reste responsable de la réalisation des sauvegardes de ses données présentes sur son équipement informatique avant la réalisation de la prestation, la responsabilité de Micro-Alpes ne saurait être engagée à ce titre.

Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur ou d'intervenir sur l'installation électrique.

### 2 – Obligations du client

Toute intervention est faite sur demande expresse du client.

Micro-Alpes et le client ont préalablement convenu de la réalisation de l'intervention, à une date, une heure, et un lieu précis. Le client s'engage donc à être présent au lieu de rendez-vous à la date et à l'heure prévue avec le technicien qui viendra effectuer l'intervention. Micro-Alpes ne pourra assurer l'intervention si le client ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et l'heure prévues. Micro-Alpes sera alors contraint de facturer au client ses frais de déplacement + son temps d'attente éventuel (minimum de facturation : 1 heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée. En cas de force majeure, telle qu'elle est définie par

la jurisprudence des tribunaux français, aucune pénalité, dommage ou intérêt ne peuvent être demandés à Micro-Alpes.

Le client doit tenir à la disposition de Micro-Alpes :

- toutes documentations techniques relatives au produit objet de l'intervention.
- tous supports d'installation (CDRom, Disquette, DVDRom...),
- toute information nécessaire à Micro-Alpes au titre de son intervention, telles que notamment les numéros de licences, et/ou les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

Micro-Alpes 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 client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité.

Le matériel et le site doivent être accessibles avant l'intervention de Micro-Alpes.

3 - Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Micro-Alpes sont et restent à sa charge. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

4 - Le client reconnaît être informé que les prestations de Micro-Alpes, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de garantie du constructeur et/ou du distributeur de ses équipements à laquelle la garantie de Micro-Alpes ne se substitue en aucun cas.

Nous garantissons nos interventions. A ce titre, nous prenons en charge les frais d'intervention et de déplacement entraînés par la reproduction d'une panne identique sur le même matériel et le même site objet d'une intervention dans les dix jours précédents. Notre intervention aura lieu dans les dix jours ouvrables suivant la notification par écrit (lettre ou email) de la reproduction de la panne.

La garantie ne jouera pas si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites notamment sur l'inadéquation des matériels et/ou logiciels en place par rapport aux fonctionnalités demandées. Notre garantie ne jouera pas si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de notre prestation mais à toute autre cause et notamment à un virus informatique ou liée à une mauvaise utilisation ou manipulation de la part du client ou à l'intervention d'un tiers non agréé par les fournisseurs ou fabricants.

La garantie du matériel installé par Micro-Alpes est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables. Notre société 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.

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 Micro-Alpes est amené 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 à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement.

## 11 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant.

Le client autorise Micro-Alpes à communiquer ces données à des entreprises tierces.

A défaut, le client informera Micro-Alpes de son refus de voir ses données personnelles utilisées en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à Micro-Alpes en indiquant ses nom, prénom, adresse, adresse e-mail afin que Micro-Alpes puisse faire le nécessaire.

## 12 - RESERVE DE PROPRIETE

Micro-Alpes se réserve expressément la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral qui, seul, opère le transfert de propriété. En cas redressement judiciaire ou de liquidation de biens du client, et conformément à la loi du 12 mai 1980, la revendication de ces marchandises pourra être exercée par Micro-Alpes.

## 13 - CONFIDENTIALITE - RESPONSABILITE CIVILE

Micro-Alpes 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 notre technicien avant toute intervention pour qu'il exécute une sauvegarde des données du client, acte à facturer en plus de l'intervention programmée.

Notre société ne saurait être tenue pour responsable des pertes ou des modifications de données intervenues suite à une panne, objet de notre intervention.

Micro-Alpes ne peut être tenu pour responsable de la récurrence d'une panne ou de toute nouvelle panne faisant suite à notre intervention. Toutes nos interventions sont accompagnées d'un document justificatif.

Micro-Alpes ne saurait être tenu pour responsable du fait du client, du fait d'un tiers ou en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.



## 14 - JURIDICTION

En cas de litige, les parties s'efforceront de conclure un accord amiable ; faute de quoi, il est fait attribution de juridiction au Tribunal de Commerce de Chambéry, nonobstant toute stipulation contraire dans les documents contractuels du client.

Dans le cas où l'une des quelconques 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.

La renonciation par Micro-Alpes à se prévaloir de tout manquement aux présentes conditions générales de vente ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout manquement ultérieur identique.

Seuls les cas de force majeure comporteront dérogation aux présents engagements.