



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Micro-Alpes

Version mise à jour le 5 octobre 2026

IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

Micro-Alpes, exploitée par M. Olivier Lemaistre — SIRET 828 971 028 — Code APE 6202A — Les Carcavelles A3, 73210 Landry
— Tél. 06 86 22 95 74 / 04 79 07 11 96 — contact@micro-alpes.fr — www.micro-alpes.fr

Ces CGV couvrent le dépannage informatique, l'assistance à distance, la formation, la vente éventuelle de matériel, ainsi que la conception, l'hébergement, la maintenance et l'évolution de sites internet et d'applications.

En cas de contradiction, le devis ou les conditions particulières acceptés par le Client prévalent sur les présentes CGV.

Les présentes conditions générales de vente et de prestations de services (ci-après « CGV ») définissent les droits et obligations de Micro-Alpes et de ses clients dans le cadre des prestations et ventes proposées. Elles ont vocation à s'appliquer tant aux clients consommateurs qu'aux clients professionnels, sous réserve des dispositions impératives propres à chacune de ces catégories.

Micro-Alpes exerce notamment des activités de dépannage et d'assistance informatique, installation et paramétrage, accompagnement et formation aux outils numériques, téléassistance, vente ou fourniture ponctuelle de matériel, création et refonte de sites internet, développement d'applications et d'outils numériques, ainsi que des prestations connexes d'hébergement, maintenance, support et évolution.

1. Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande de biens ou de prestations conclue avec Micro-Alpes, quel que soit le canal utilisé : devis signé, acceptation électronique, courrier électronique, téléphone lorsqu'une confirmation écrite est ensuite adressée, intervention programmée ou tout autre support durable permettant d'établir l'accord des parties.

Le « Client » désigne toute personne physique ou morale qui commande une prestation ou un bien. Le « Consommateur » désigne une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le « Client professionnel » désigne le Client agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Certaines dispositions protectrices du Code de la consommation peuvent également bénéficier à un professionnel employant au plus cinq salariés lorsque le contrat est conclu hors établissement et que son objet n'entre pas dans le champ de son activité principale. Les dispositions légales impératives demeurent applicables en toute hypothèse.

2. Documents contractuels et ordre de priorité

Le contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, des documents suivants :

- le devis, bon de commande, proposition commerciale ou conditions particulières acceptés par le Client ;
- les éventuelles annexes techniques, cahiers des charges ou spécifications expressément validés ;
- les présentes CGV ;
- le cas échéant, les conditions particulières de fournisseurs tiers lorsque leur utilisation est nécessaire à la prestation et qu'elles ont été portées à la connaissance du Client.

Toute condition d'achat ou tout document unilatéral du Client ne peut prévaloir sur les documents ci-dessus sauf acceptation écrite expresse de Micro-Alpes.

3. Formation du contrat et commandes

Le contrat est formé lorsque le Client accepte le devis ou la proposition de Micro-Alpes par signature manuscrite ou électronique, validation explicite par courrier électronique, paiement d'un acompte lorsqu'il est prévu, ou tout autre procédé permettant d'établir sans ambiguïté son consentement. Pour les prestations simples de dépannage ou d'assistance, la confirmation écrite du rendez-vous et du prix ou mode de calcul du prix peut constituer l'acceptation de la commande.

Toute modification du périmètre initial doit faire l'objet d'un accord complémentaire, écrit ou traçable, pouvant entraîner une modification du prix et du délai. Micro-Alpes n'est tenue que des prestations expressément comprises dans le périmètre convenu.

Lorsque des informations essentielles sont manquantes, erronées ou communiquées tardivement par le Client, Micro-Alpes peut suspendre le démarrage ou l'exécution de la prestation jusqu'à réception des éléments nécessaires. Les délais sont alors décalés en conséquence.

4. Prix, devis et frais

Les prix applicables sont ceux figurant sur le devis, la proposition commerciale ou, à défaut, sur la grille tarifaire communiquée au Client avant la prestation. Les montants sont indiqués hors taxes et/ou toutes taxes comprises selon le régime fiscal applicable et la qualité du Client. Le montant effectivement facturé est celui convenu au contrat, sous réserve des prestations supplémentaires expressément acceptées.

Pour les interventions facturées au temps passé, une facturation minimale d'une demi-heure peut être appliquée lorsqu'elle a été portée à la connaissance du Client avant l'intervention. Toute fraction de demi-heure commencée peut être due selon le tarif annoncé. Les frais de déplacement, de stationnement, d'expédition, de licence, de matériel ou de service tiers sont facturés lorsqu'ils sont prévus au devis ou acceptés par le Client.

Une prestation supplémentaire, une fonctionnalité nouvelle, une demande de modification dépassant le périmètre convenu ou nécessitant un outillage, une licence ou une ressource spécifique fait l'objet d'un chiffrage ou d'un accord complémentaire avant réalisation.

5. Paiement

Les modalités et échéances de paiement figurent sur le devis et la facture. Micro-Alpes peut demander un acompte avant le démarrage d'une prestation lorsque la loi l'autorise. Le solde est exigible selon l'échéancier convenu ou, pour une intervention ponctuelle, à l'issue de l'intervention sauf stipulation différente.

Pour les contrats conclus hors établissement avec un Consommateur, aucun paiement ni aucune contrepartie ne peut être reçu avant l'expiration du délai légal de sept jours suivant la conclusion du contrat, sauf exceptions prévues par la loi, notamment certains travaux d'entretien ou de réparation urgents expressément sollicités et strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués sur le devis ou la facture. Une facture est remise ou adressée au Client sur support durable.

5.1. Retard de paiement des Clients professionnels

Sauf délai différent valablement convenu, les sommes dues par un Client professionnel sont payables dans le délai indiqué sur la facture, sans pouvoir excéder les plafonds légaux. Tout retard entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne applicable au semestre concerné, majoré de dix points de pourcentage, sauf taux différent indiqué au contrat sans pouvoir être inférieur au minimum légal.

En outre, tout Client professionnel en retard de paiement est redevable de plein droit de l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement par facture impayée à l'échéance. Si les frais de recouvrement effectivement exposés sont supérieurs, une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs, dans les limites légales.

5.2. Retard de paiement des Consommateurs

En cas de retard de paiement d'un Consommateur, Micro-Alpes peut adresser une mise en demeure et demander le règlement des sommes dues ainsi que, le cas échéant, les intérêts et frais autorisés par la loi. L'indemnité forfaitaire de 40 euros prévue entre professionnels ne s'applique pas au Consommateur.

6. Dépannage et assistance informatique sur site

Les interventions sont réalisées sur le matériel et les installations indiqués par le Client. Le Client s'engage à permettre un accès normal et sécurisé aux équipements, à fournir les identifiants, licences, supports, documents et informations utiles, et à signaler toute particularité susceptible d'affecter l'intervention.

Micro-Alpes intervient dans le cadre d'une obligation de moyens. Sauf engagement écrit spécifique, une intervention de dépannage ne garantit pas que toute panne puisse être réparée, notamment lorsque celle-ci résulte d'une défaillance matérielle irréparable, d'un logiciel tiers, d'une incompatibilité, d'une infection, d'une absence de licence, d'un défaut d'accès ou d'une donnée manquante.

Micro-Alpes peut interrompre ou refuser une intervention si les conditions de sécurité ne sont pas satisfaisantes, si le matériel ou logiciel paraît illicite ou dépourvu des licences nécessaires, ou si la poursuite de l'intervention est techniquement déraisonnable au regard du diagnostic. Le temps effectivement consacré au diagnostic et aux opérations autorisées reste facturable selon les conditions convenues.

Si le Client est absent au rendez-vous ou rend l'intervention impossible sans avoir prévenu dans un délai raisonnable, Micro-Alpes peut facturer les frais de déplacement et le temps réservé ou d'attente, dans la mesure où ces frais ont été préalablement annoncés et restent proportionnés. Lorsque la grille tarifaire prévoit un minimum d'une heure pour un déplacement vain, ce minimum ne s'applique que s'il a été porté à la connaissance du Client avant le rendez-vous.

7. Assistance à distance

Pour une prestation à distance, le Client autorise volontairement l'utilisation d'un logiciel ou service de téléassistance compatible avec son équipement. Le Client demeure présent ou joignable pendant l'intervention et peut mettre fin à la session à tout moment. À la fin de l'intervention, la session est fermée ; Micro-Alpes ne conserve pas d'accès permanent sauf accord spécifique, nécessité technique clairement identifiée et consentement du Client.

Le Client doit disposer d'une connexion internet et d'un équipement compatible avec le logiciel de téléassistance utilisé. Il lui appartient de fermer ou protéger les documents confidentiels qu'il ne souhaite pas rendre visibles et de réaliser une sauvegarde préalable lorsqu'une opération présente un risque pour ses données.

8. Formation et accompagnement numérique

Les prestations de formation ou d'accompagnement sont réalisées selon le programme, la durée et les objectifs convenus. Elles constituent une obligation de moyens. Les résultats dépendent notamment de la participation, du niveau initial, du matériel et des conditions d'apprentissage du Client.

Les supports remis au Client sont réservés à son usage personnel ou interne, sauf autorisation écrite contraire. Ils ne peuvent être reproduits, diffusés, revendus ou utilisés pour former des tiers au-delà de ce qui est prévu au contrat.

9. Création, refonte et développement de sites internet et applications

Le périmètre fonctionnel, graphique et technique d'un projet web ou applicatif est défini par le devis, les maquettes, le cahier des charges ou les échanges expressément validés. Toute fonctionnalité, intégration, automatisation, traduction, import de données, connexion à un service externe ou adaptation non mentionnée dans le périmètre initial constitue une prestation supplémentaire.

9.1. Contenus et validations du Client

Le Client fournit dans les délais convenus les textes, logos, photographies, vidéos, documents, traductions, mentions légales, informations commerciales et autres contenus nécessaires. Il garantit disposer des droits et autorisations nécessaires à leur utilisation. Il demeure responsable de l'exactitude, de la licéité et de la conformité des contenus qu'il fournit ou valide.

Les délais annoncés supposent une coopération normale du Client. Tout retard de transmission, validation ou décision peut entraîner un décalage équivalent ou supérieur du calendrier, notamment si les ressources initialement réservées doivent être replanifiées.

9.2. Corrections et évolutions

Les corrections comprises sont celles prévues au devis. Une correction vise à mettre la réalisation en conformité avec le périmètre convenu. Une demande modifiant une fonctionnalité, le design, la structure, les contenus, le parcours utilisateur ou les règles métier après validation constitue une évolution et peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

9.3. Référencement, performances et résultats commerciaux

Sauf engagement chiffré et expressément accepté, Micro-Alpes ne garantit aucune position déterminée dans les moteurs de recherche, aucun niveau de trafic, nombre de contacts, chiffre d'affaires, conversion, disponibilité commerciale ou résultat économique. Les prestations de référencement et d'optimisation constituent des obligations de moyens dépendant notamment des moteurs de recherche, de la concurrence, des contenus et de facteurs extérieurs à Micro-Alpes.

9.4. Recette et mise en production

À la livraison d'une version destinée à validation, le Client vérifie le fonctionnement au regard du périmètre convenu et signale dans un délai raisonnable les anomalies reproductibles. Micro-Alpes corrige les anomalies relevant de son périmètre. Les demandes nouvelles ou les modifications de choix validés sont traitées comme des évolutions.

La mise en ligne ou l'utilisation en production peut valoir validation opérationnelle de la version livrée pour les éléments visibles et testables, sans priver le Consommateur de ses garanties légales ni le Client de ses droits en cas d'anomalie non apparente ou de non-conformité établie.

10. Hébergement, maintenance, support et abonnements

Lorsqu'une prestation d'hébergement, de maintenance, de sauvegarde, de support ou d'évolution récurrente est souscrite, son contenu, sa durée, son prix, ses éventuelles limites d'usage et ses conditions de résiliation figurent au devis ou dans les conditions particulières.

Sauf mention contraire, la maintenance corrective couvre les anomalies relevant des développements réalisés par Micro-Alpes et compris dans le périmètre maintenu. Elle ne comprend pas les évolutions fonctionnelles, refontes graphiques, ajouts de contenus, adaptations à un nouveau besoin, interventions dues à une modification effectuée par le Client ou un tiers, ni les incidents provenant d'un fournisseur externe, sauf accord spécifique.

Les opérations de maintenance peuvent nécessiter des interruptions temporaires. Micro-Alpes s'efforce d'en limiter la durée et, lorsque cela est possible, d'informer le Client des opérations planifiées susceptibles d'affecter sensiblement le service.

10.1. Durée et reconduction

La durée initiale et les règles de reconduction sont indiquées au devis. Lorsqu'un contrat de services conclu avec un Consommateur pour une durée déterminée comporte une reconduction tacite, Micro-Alpes l'informe, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite permettant de refuser la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat, conformément aux dispositions légales applicables.

Lorsque le contrat est à durée indéterminée et qu'aucun préavis particulier n'est prévu, chacune des parties peut le résilier moyennant un préavis raisonnable de trente jours, sous réserve des sommes déjà dues et des prestations déjà engagées.

Lorsque la loi impose une fonctionnalité de résiliation en ligne, Micro-Alpes la met à disposition dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

11. Services et fournisseurs tiers

Certaines prestations peuvent dépendre de services tiers : hébergeur, registraire de nom de domaine, plateforme de développement, bibliothèque logicielle, API, service d'envoi d'e-mails ou de SMS, solution de paiement, cartographie, statistiques, outils d'intelligence artificielle, service de sauvegarde, service cloud ou autre prestataire externe.

Lorsque ces services sont souscrits directement par le Client, leurs conditions, tarifs, disponibilités et évolutions relèvent du fournisseur concerné. Lorsque Micro-Alpes les souscrit pour le compte du Client ou les refacture, le devis précise autant que possible leur nature et leur mode de facturation.

Micro-Alpes ne répond pas des indisponibilités ou modifications imputables exclusivement à un fournisseur tiers et échappant raisonnablement à son contrôle, mais demeure responsable de ses propres fautes dans le choix, le paramétrage ou l'intégration du service lorsqu'elles sont établies.

12. Noms de domaine, comptes et réversibilité

Lorsque Micro-Alpes procède à l'enregistrement d'un nom de domaine, celui-ci est enregistré au nom du Client lorsque cela est techniquement possible et sous réserve des règles du registraire. Le Client est responsable du choix du nom de domaine, de sa licéité et de l'absence d'atteinte aux droits de tiers.

Les modalités de détention et de transfert des comptes techniques, espaces d'hébergement, dépôts de code, outils d'administration et identifiants sont définies au devis. Lorsque la prestation comprend une réversibilité, Micro-Alpes remet au Client les éléments prévus après règlement des sommes exigibles et sous réserve des restrictions résultant de licences ou services tiers.

La fourniture du code source, l'accès à un dépôt Git, l'export d'une base de données, le transfert d'un domaine ou la migration vers un autre prestataire ne sont inclus que s'ils sont prévus dans l'offre ou rendus nécessaires par les droits accordés au Client. Les travaux de migration ou d'assistance à la réversibilité peuvent être facturés s'ils ne sont pas compris dans l'abonnement ou le devis initial.

13. Propriété intellectuelle

Micro-Alpes conserve la propriété de ses méthodes, savoir-faire, outils, bibliothèques, composants génériques, modèles, scripts, prompts, documentations internes, éléments préexistants et, plus généralement, de tout élément développé indépendamment du projet du Client. Les composants tiers restent soumis à leurs propres licences.

Sous réserve du paiement intégral du prix, les éléments originaux créés spécifiquement pour le Client et identifiés comme livrables sont, sauf disposition particulière du devis, cédés au Client pour les droits patrimoniaux nécessaires à leur exploitation : reproduction, représentation, adaptation et modification, sur tout support numérique utile à l'activité du Client, pour le monde entier et pour la durée légale de protection, dans la limite du périmètre et de la destination du projet. Sont exclus de cette cession les éléments préexistants, génériques ou appartenant à des tiers.

Lorsque la nature d'un livrable exige une cession plus précisément délimitée ou un acte distinct au regard du Code de la propriété intellectuelle, les droits, supports, territoire, durée et destination sont précisés au devis ou dans un acte de cession spécifique.

Sauf opposition écrite du Client ou obligation de confidentialité, Micro-Alpes peut mentionner le nom commercial du Client et présenter une capture ou un lien vers une réalisation publique dans ses références, sans divulguer d'informations confidentielles.

14. Vente et fourniture de matériel

Les caractéristiques essentielles du matériel, son prix et, le cas échéant, ses frais de livraison ou d'installation sont indiqués au devis ou au bon de commande. Les délais de livraison sont ceux annoncés au Client compte tenu des disponibilités fournisseurs.

Le transfert des risques au Consommateur intervient dans les conditions prévues par le Code de la consommation, notamment lors de la prise de possession physique du bien par le Consommateur ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, sauf cas légal particulier. Pour les Clients professionnels, le régime de transfert des risques peut être précisé au devis.

Micro-Alpes conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix, dans les limites prévues par la loi. Cette réserve de propriété ne fait pas obstacle à l'application des règles impératives relatives au transfert des risques à l'égard des Consommateurs.

14.1. Garanties légales des Consommateurs

Lorsqu'un bien est vendu à un Consommateur, celui-ci bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues par la loi, indépendamment de toute garantie commerciale ou constructeur. L'encadré réglementaire applicable figure en annexe 2 des présentes CGV.

Lorsqu'un contenu numérique ou un service numérique soumis au régime légal de conformité est fourni à un Consommateur, les garanties légales correspondantes s'appliquent dans les conditions prévues par le Code de la consommation. Une information complémentaire figure en annexe 3.

15. Délais d'exécution et livraison

Micro-Alpes exécute les prestations dans le délai indiqué au devis ou, à défaut, dans un délai raisonnable compte tenu de leur nature et de la disponibilité des informations nécessaires. Les délais sont suspendus ou décalés en cas de retard imputable au Client, de demande complémentaire, de dépendance à un fournisseur tiers ou d'événement de force majeure.

Pour un Consommateur, les droits prévus par le Code de la consommation en cas de défaut de fourniture du service ou de délivrance du bien demeurent intégralement applicables. Aucune clause des présentes CGV n'a pour objet de priver le Consommateur de son droit de suspendre le paiement ou de résoudre le contrat lorsque les conditions légales sont réunies.

16. Sauvegardes, données et sécurité informatique

Avant toute intervention susceptible d'affecter ses données, le Client est invité à réaliser une sauvegarde récente, complète et vérifiée. Sauf lorsque la sauvegarde fait expressément partie de la prestation, Micro-Alpes n'a pas pour mission de conserver une copie permanente des données du Client.

Micro-Alpes met en œuvre des précautions raisonnables et adaptées à la nature des opérations réalisées, mais aucune intervention informatique ne peut garantir un risque nul de panne, corruption, incompatibilité, cyberattaque ou perte de données. En cas de récupération de données, Micro-Alpes ne garantit ni la récupération intégrale ni l'intégrité de tous les fichiers.

La responsabilité de Micro-Alpes peut être engagée en cas de faute prouvée lui étant imputable, dans les conditions du droit applicable. Les présentes CGV n'excluent ni ne limitent les droits impératifs du Consommateur, ni la responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

17. Responsabilité

Micro-Alpes est tenue d'une obligation de moyens sauf lorsque la loi ou le contrat impose une obligation différente. Sa responsabilité ne peut être engagée pour un dommage résultant exclusivement d'une information erronée du Client, d'une mauvaise utilisation, d'une modification réalisée par le Client ou un tiers, d'une incompatibilité non signalée, d'un service tiers hors de son contrôle, d'un défaut de sauvegarde relevant du Client ou d'un cas de force majeure.

Pour les Clients professionnels uniquement, et sauf faute lourde ou dolosive, atteinte corporelle, violation d'une obligation d'ordre public ou autre responsabilité qui ne peut légalement être limitée, la responsabilité de Micro-Alpes au titre de dommages directs prouvés est limitée au montant hors taxes effectivement payé à Micro-Alpes au titre de la prestation directement à l'origine du dommage au cours des douze mois précédant le fait générateur. Les pertes de marge, de chiffre d'affaires, d'exploitation, de clientèle ou d'opportunité, lorsqu'elles constituent des dommages indirects, ne sont pas indemnisables sauf disposition impérative contraire.

Aucune limitation spécifique prévue pour les Clients professionnels ne s'applique à un Consommateur lorsqu'elle aurait pour effet de réduire un droit impératif ou de créer un déséquilibre significatif.

18. Garantie des interventions de dépannage

Lorsqu'une panne identique réapparaît sur le même matériel et trouve sa cause dans une mauvaise exécution directement imputable à l'intervention précédente de Micro-Alpes, le Client peut demander un contrôle sans facturation supplémentaire de la correction nécessaire, sous réserve de signaler l'incident dans un délai raisonnable. Sauf indication plus favorable sur le devis, Micro-Alpes conserve comme référence interne un délai de dix jours suivant l'intervention pour le traitement prioritaire de ce type de réclamation.

Cette garantie commerciale de reprise ne couvre pas une panne nouvelle, une infection ultérieure, une mauvaise utilisation, une modification par le Client ou un tiers, une défaillance matérielle indépendante, une mise à jour externe, ni une incompatibilité qui ne résulte pas de l'intervention de Micro-Alpes. Elle s'ajoute aux garanties légales éventuellement applicables et ne les remplace pas.

19. Données personnelles et confidentialité

Micro-Alpes traite les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation commerciale, des devis, rendez-vous, interventions, contrats, factures, paiements, support, maintenance et obligations comptables ou légales. Les bases juridiques sont, selon les cas, l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'obligations légales et l'intérêt légitime de Micro-Alpes à assurer le suivi de ses clients, la sécurité et la défense de ses droits.

Les données traitées peuvent comprendre notamment l'identité, les coordonnées, les informations de facturation, l'historique des demandes et interventions, ainsi que les informations techniques strictement nécessaires à la prestation. Elles sont accessibles aux personnes habilitées de Micro-Alpes et, lorsque cela est nécessaire, à ses sous-traitants techniques, comptables, hébergeurs, prestataires de messagerie, de paiement ou de support, dans la limite de leurs missions.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la relation contractuelle, puis pendant les délais de conservation et de prescription applicables. Les pièces comptables et factures sont conservées pendant la durée légale applicable. Les données ne sont pas cédées ou vendues à des tiers à des fins commerciales sans base légale appropriée.

Toute personne concernée peut, selon les conditions prévues par le RGPD, demander l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation ou la portabilité de ses données, ou s'opposer à certains traitements, en écrivant à contact@micro-alpes.fr ou à Micro-Alpes, Les Carcavelles A3, 73210 Landry. Elle peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Lorsque Micro-Alpes traite des données personnelles pour le compte d'un Client dans le cadre d'un site, d'une application, d'une maintenance ou d'un hébergement, les rôles respectifs de responsable de traitement et de sous-traitant sont définis selon la réalité du traitement. Si nécessaire, un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD est conclu. Le Client demeure responsable des finalités et de la licéité des traitements qu'il décide pour ses propres utilisateurs.

20. Confidentialité

Micro-Alpes s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles dont elle prend connaissance dans le cadre de la prestation, sauf nécessité d'exécution, accord du Client, obligation légale ou demande d'une autorité compétente. Le Client s'engage réciproquement à préserver les informations techniques, commerciales ou tarifaires identifiées comme confidentielles.

Cette obligation ne couvre pas les informations déjà publiques, obtenues licitement d'un tiers, développées indépendamment ou dont la divulgation est imposée par la loi.

21. Droit de rétractation des Consommateurs

Lorsqu'un contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision, conformément aux dispositions du Code de la consommation. Pour une prestation de services, le délai court à compter de la conclusion du contrat ; pour une vente de bien, il court en principe à compter de la réception du bien dans les conditions prévues par la loi.

Le Consommateur peut exercer son droit au moyen du formulaire figurant en annexe 1 ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à Micro-Alpes, Les Carcavelles A3, 73210 Landry, ou à contact@micro-alpes.fr.

En cas de rétractation valablement exercée, Micro-Alpes rembourse les sommes dues dans le délai légal et selon le moyen de paiement prévu par la loi, sous réserve, pour les ventes de biens, des règles permettant de différer le remboursement jusqu'à récupération du bien ou preuve de son expédition.

21.1. Demande d'exécution avant la fin du délai de rétractation

Si le Consommateur souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai de quatorze jours, Micro-Alpes recueille sa demande expresse dans les formes requises par la loi et lui demande de reconnaître qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée. Si le Consommateur se rétracte alors que l'exécution a commencé à sa demande expresse, il doit régler un montant proportionnel aux prestations effectivement fournies jusqu'à la notification de sa rétractation, dans les conditions légales.

Un modèle de demande expresse de commencement d'exécution figure en annexe 4. Pour un contrat conclu hors établissement, cette demande doit être recueillie sur papier ou support durable conformément à la loi.

21.2. Exceptions

Le droit de rétractation ne peut notamment être exercé pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Consommateur et expressément sollicités par lui, dans la stricte limite des pièces de rechange et travaux nécessaires pour répondre à l'urgence. Les prestations ou ventes supplémentaires non strictement nécessaires restent soumises au régime normal.

Les autres exceptions prévues par le Code de la consommation s'appliquent lorsqu'elles correspondent effectivement à la nature du contrat, notamment certains contenus numériques sans support matériel après consentement exprès et reconnaissance de la perte du droit de rétractation, ou les biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur. Une prestation de création de site ou d'application n'est pas assimilée automatiquement à un bien personnalisé : son régime est déterminé selon sa qualification juridique réelle.

Lorsque Micro-Alpes permet la conclusion en ligne de contrats pour lesquels la loi impose une fonctionnalité de rétractation en ligne, cette fonctionnalité est mise à disposition sur l'interface concernée et un accusé de réception est transmis sur support durable.

22. Réclamations

Toute réclamation doit d'abord être adressée à Micro-Alpes par écrit, à contact@micro-alpes.fr ou à l'adresse postale Les Carcavelles A3, 73210 Landry, en précisant l'objet du litige et les références de la prestation concernée. Micro-Alpes s'efforce d'apporter une réponse dans un délai raisonnable.

23. Suspension et résiliation pour manquement

En cas de manquement grave ou répété à une obligation contractuelle, notamment défaut de paiement, absence persistante de coopération, utilisation illicite d'un service ou atteinte à la sécurité, la partie non défaillante peut mettre l'autre en demeure de remédier au manquement dans un délai raisonnable. À défaut de régularisation, elle peut suspendre ou résilier le contrat dans les conditions prévues par la loi et le contrat.

Toute suspension pour impayé est mise en œuvre de manière proportionnée et, pour un Consommateur, dans le respect des règles impératives applicables. Les sommes correspondant aux prestations déjà exécutées ou aux frais irrévocablement engagés et valablement dus restent exigibles.

24. Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française, lorsque cet événement échappe à son contrôle, ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et ne peut être évité par des mesures appropriées.

La partie affectée informe l'autre partie dans un délai raisonnable. L'exécution des obligations empêchées est suspendue pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement devient définitif ou se prolonge au point de priver le contrat de son intérêt essentiel, les règles légales de résolution s'appliquent.

25. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les contrats conclus avec Micro-Alpes sont soumis au droit français, sous réserve des règles impératives éventuellement applicables au Client.

En cas de litige avec un Consommateur, les juridictions compétentes sont celles déterminées par les règles légales applicables. Le Consommateur peut notamment saisir l'une des juridictions territorialement compétentes selon le Code de procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

LORSQUE LES DEUX PARTIES ONT CONTRACTÉ EN QUALITÉ DE COMMERÇANT, TOUT LITIGE RELATIF À LA VALIDITÉ, L'INTERPRÉTATION OU L'EXÉCUTION DU CONTRAT RELÈVERA, APRÈS TENTATIVE DE RÈGLEMENT AMIABLE, DE LA COMPÉTENCE TERRITORIALE DES JURIDICTIONS DU RESSORT DE CHAMBÉRY, SOUS RÉSERVE DES RÈGLES IMPÉRATIVES APPLICABLES.

26. Dispositions finales

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou réputée non écrite, les autres stipulations demeurent applicables. Le fait pour Micro-Alpes de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une disposition ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Micro-Alpes peut mettre à jour ses CGV pour les commandes futures. La version applicable à une commande est celle acceptée par le Client à la date de conclusion du contrat. Toute modification affectant un contrat en cours n'est opposable que dans les conditions prévues par la loi ou acceptées par les parties.

ANNEXE 1 — Modèle de formulaire de rétractation

À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat pour lequel un droit de rétractation est applicable.

À l'attention de Micro-Alpes

Micro-Alpes — Olivier Lemaistre — Les Carcavelles A3, 73210 Landry — contact@micro-alpes.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Description du bien ou de la prestation : _____

Commandé le (*) / reçu le (*) : _____

Nom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier) :

Date : _____

(*) Rayez la mention inutile.

ANNEXE 2 — Garantie légale de conformité des biens vendus aux consommateurs

Professionnel répondant des garanties

Micro-Alpes — Olivier Lemaistre — Les Carcavelles A3, 73210 Landry — 06 86 22 95 74 / 04 79 07 11 96 — contact@micro-alpes.fr

Encadré d'information conforme au modèle réglementaire applicable aux ventes de biens (hors animaux domestiques).

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

ANNEXE 3 — Contenus et services numériques fournis à un consommateur

Professionnel répondant des garanties

Micro-Alpes — Olivier Lemaistre — Les Carcavelles A3, 73210 Landry — 06 86 22 95 74 / 04 79 07 11 96 — contact@micro-alpes.fr

Cette annexe s'applique uniquement lorsqu'un contrat conclu avec un Consommateur relève du régime légal des contenus ou services numériques.

A. Fourniture ponctuelle ou série d'opérations distinctes

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

B. Fourniture continue

Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue, le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant toute la durée contractuelle de fourniture indiquée au devis ou au contrat. Durant cette durée, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique pendant cette même durée.

La mise en conformité, la réduction du prix ou la résolution du contrat s'exercent dans les conditions prévues aux articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation. L'encadré remis avec le devis est adapté à la durée contractuelle proposée, conformément au modèle réglementaire applicable.

ANNEXE 4 — Demande expresse de commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation

À utiliser pour une prestation de services lorsque le Consommateur demande que l'exécution commence avant la fin du délai légal de quatorze jours.

Client

Nom / Prénom : _____ Référence devis / commande : _____

Je demande expressément à Micro-Alpes de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze jours.

Je reconnais qu'une fois la prestation pleinement exécutée par Micro-Alpes, je ne disposerai plus du droit de rétractation pour cette prestation.

Je reconnais que si j'exerce mon droit de rétractation après le commencement de l'exécution demandé expressément, je devrai payer un montant proportionnel aux prestations effectivement fournies jusqu'au moment où j'aurai informé Micro-Alpes de ma décision de me rétracter, dans les conditions prévues par la loi.

Fait à : _____ Le : _____

Signature du Consommateur :

Pour un contrat conclu hors établissement, conserver cette demande sur papier ou sur un autre support durable avec le contrat.

FIN DU DOCUMENT