

## **CGV – Conditions Générales de Vente Atelier Flo Info 38**

### **Article 1 – Acceptation des Conditions Générales de Vente Atelier**

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepte les présentes CGV dès la prise en charge de son matériel informatique. Les CGV peuvent être modifiées unilatéralement par Flo Info 38, les nouvelles CGV entrant en vigueur dès leur communication au Client. Les CGV sont disponibles en libre-service en atelier ou sur le site web de Flo Info 38. Sauf preuve contraire, les données enregistrées et fournies constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par Flo Info 38 et le Client.

### **Article 2 – Contact**

Suite à un contact par l'intermédiaire des moyens de communication mis à sa disposition, le Client peut bénéficier d'informations sur les modalités d'exécution des CGV, les différentes instructions liées à sa demande, l'adresse et les horaires d'ouverture de l'atelier. L'atelier est ouvert de 9:00 à 17:00 du lundi au vendredi, hors jours fériés et congés.

### **Article 3 – Prise en charge et diagnostic**

Flo Info 38 accueille le Client dans son atelier. Différentes informations, dont le type de matériel informatique, les coordonnées du Client, la date et l'heure de prise en charge sont indiqués sur la fiche d'intervention. Afin de réaliser un pré-diagnostic de l'état réel du matériel informatique, une check-list visuelle est établie, puis signée par Flo Info 38 et par le Client. Un acompte de 30 € est demandé au dépôt du matériel informatique. L'acompte couvre le diagnostic effectué en atelier. Un diagnostic est une série de tests visant à déterminer l'état du matériel informatique et à déduire précisément les réparations à effectuer. Dans le cas où le Client reprend son matériel informatique à l'issue du diagnostic, l'acompte sera conservé et ne pourra pas être déduit d'une future intervention. Flo Info 38 se réserve le droit de refuser une intervention à tout moment.

### **Article 4 – Ticket d'intervention, support en ligne**

Flo Info 38 met à disposition gracieusement un espace personnel dédié disponible 24/7, appelé « Ticket », hébergé sur le serveur privé et le site web sécurisé : <https://support.floinfo38.fr>. Le Ticket permet au Client de suivre son intervention en temps réel. Flo Info 38 expose le diagnostic et son devis sous forme de rapport écrit sur le Ticket.

### **Article 5 – Devis**

Flo Info 38 s'engage à fournir un devis chiffré avant toute réparation. Pour les devis PDF ou papier, un acompte de 30 % est demandé. Dès lors que le devis est accepté par n'importe quel moyen de communication à l'oral ou à l'écrit, le Client s'engage à rémunérer Flo Info 38 du montant total du devis. Flo Info 38 s'engage à honorer le devis par tous les moyens à sa disposition. En cas de problème survenant au cours de l'intervention ou si le devis ne peut être honoré entièrement, le Client est facturé de tout ou partie du devis ou voit son devis annulé, selon le travail déjà effectué et au choix exclusif de Flo Info 38. En accord avec Le Client, le devis peut être modifié à la hausse en cas de panne matérielle ou logicielle découverte plus tardivement.

### **Article 6 – Produits**

Il peut exister une rupture de stock chez les fournisseurs de Flo Info 38 en cas d'attente d'une réponse du Client plus ou moins longue. Dans ce cas, Flo Info 38 choisit un autre fournisseur disposant d'un produit similaire et disponible. Le devis annoncé peut ainsi être modifié à tout moment, et le Client est libre d'accepter ou non ce nouveau devis. Flo Info 38 s'engage à rechercher minutieusement les produits correspondant à la demande du Client. Afin d'affiner cette recherche, Flo Info 38 peut contacter le Client par le moyen de communication de son choix. Flo Info 38 propose en

priorité des accessoires ou matériel informatique reconditionné, testé et fonctionnel. Sinon, Flo Info 38 fait appel à des fournisseurs pour des accessoires ou du matériel informatique neuf.

#### Article 7 – Intervention

Le temps de l'intervention peut varier selon l'emploi du temps de Flo Info 38 et/ou le délai de livraison des pièces. En cas de force majeure, l'une des parties doit en informer l'autre par tous les moyens possibles. L'intervention ou la restitution peut être différée en accord avec les deux parties. En fin d'intervention, Flo Info 38 effectue un diagnostic après intervention pour s'assurer du bon fonctionnement du matériel informatique du Client. Flo Info 38 informe le Client de la fin de l'intervention et de la possibilité de restitution de son matériel informatique depuis le Ticket.

#### Article 8 – Restitution

Lors de la restitution du matériel informatique, Flo Info 38 fait constater au Client le bon fonctionnement de son matériel en atelier. Flo Info 38 indique la date et l'heure sur la fiche d'intervention, qui est signée par Flo Info 38 et par le Client. Après signature, le règlement est effectué par le Client. En cas de non présentation du Client, Flo Info 38 garde le matériel informatique du Client quatre (4) semaines au maximum à partir de la possibilité de restitution envoyée au Client. Passé ce délai, et après des envois de notification préalable à 7, 14 et 21 jours par tout moyen de communication disponible, Flo Info 38 se réserve le droit de recycler le matériel non récupéré. Le recyclage consiste à démonter le matériel et à le déposer à la déchetterie conformément aux normes en vigueur.

#### Article 9 – Paiement et remboursement

Les règlements par chèque ou carte bancaire sont acceptés en atelier. Le paiement en plusieurs fois est refusé. Le règlement de l'acompte 30 € se fait en atelier par carte bancaire ou en espèces. Les entreprises peuvent demander un envoi de facture qui sera réglée selon les modalités prévues sur la dite-facture. Si une panne survient durant ou après l'intervention, aucun remboursement, total ou partiel, ni remplacement de matériel informatique n'est effectué.

#### Article 10 – Livraison des colis en atelier

Lorsque Flo Info 38 effectue une commande pour le Client, la livraison du produit commandé s'effectue uniquement en atelier Flo Info 38. Les délais de livraison dépendent du fournisseur choisi par Flo Info 38 et sont indicatifs. Ce délai est toujours communiqué au Client lors de l'annonce du devis. En cas de perte ou de retard d'un colis, une enquête sera ouverte auprès du fournisseur. Celle-ci peut prendre jusqu'à 21 jours. Ce n'est qu'à l'issue de cette enquête qu'une réponse pourra être apportée, les attestations fournies par les transporteurs prévalant en cas de contestation. Flo Info 38 vérifie avec soin l'état du contenu du colis dès sa livraison, en présence du transporteur. En cas de dommages apparents (colis endommagé, déjà ouvert, produits manquants, etc.), le colis est refusé. Flo Info 38 teste et contrôle strictement le produit reçu à la livraison. Si le produit est jugé défectueux, Flo Info 38 renvoie le colis à son fournisseur.

#### Article 11 – Responsabilités

Comme tout appareil électronique, tout matériel informatique peut tomber en panne à tout moment. Avant le dépôt du matériel informatique, Flo Info 38 n'est en aucun cas responsable des manipulations effectuées sur le matériel du Client. Le Client déclare comprendre que la manipulation de ses données, le démontage de son matériel informatique, l'ajout ou la suppression de logiciels, la réparation et/ou la maintenance ainsi que le déplacement de son matériel peuvent entraîner des risques. Le Client décharge Flo Info 38 de toute responsabilité en cas de perte de ses données personnelles, favoris, mots de passe d'accès en ligne, panne logicielle ou matérielle, pendant ou après l'intervention, même dans le cadre d'un diagnostic. Le Client déclare avoir effectué une sauvegarde récente et à jour de toutes ses données personnelles avant le dépôt de son matériel informatique en atelier Flo Info 38. Flo Info 38 ne saurait être tenue responsable en cas de force majeure. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les grèves chez ses sous-traitants, fournisseurs ou prestataires (notamment des transporteurs), le vol, l'incendie, les catastrophes naturelles. Flo Info 38 n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects tels que la perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance.

## Article 12 – Garantie commerciale

Selon le fournisseur, certains produits peuvent faire l'objet d'un retour dans un délai d'un mois. Il appartient au Client de demander à Flo Info 38 si ce retour s'applique. Les produits neufs achetés sont couverts par une garantie commerciale du fabricant. Pour bénéficier de cette garantie, le Client doit s'adresser directement au service consommateur du fabricant et conserver la facture d'achat, l'emballage d'origine ainsi que tous les accessoires du produit.

Les garanties contractuelles ne couvrent pas :

- Le remplacement des consommables (disques durs, boîtiers externes, batteries, écrans, cartouches d'encre, etc.),
- L'utilisation anormale ou non conforme du produit. Le Client doit consulter attentivement la notice d'emploi fournie,
- Les pannes liées aux accessoires (câbles d'alimentation, etc.),
- Les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le fabricant,
- Les défauts et leurs conséquences liés à une utilisation non conforme (professionnelle, collective, etc.),
- Les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure. Le Client bénéficie également des dispositions de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés. Les produits reconditionnés vendus par Flo Info 38 bénéficient d'une garantie légale de conformité de 6 mois.

## Article 13 – Données personnelles du Client

Flo Info 38 s'engage à ne pas consulter les données personnelles du Client de manière éthique et catégorique. Flo Info 38 atteste que toutes les données personnelles incluses dans les dossiers de l'utilisateur (Bureau, Documents, Images, Musique, Téléchargements et Vidéos) sont restituées dans les limites indiquées à l'Article 8 – Responsabilités. Flo Info 38 ne sauvegarde pas d'autres fichiers que ceux des dossiers personnels de l'utilisateur, sauf demande expresse du Client. Les données personnelles du Client sont conservées de manière sécurisée pendant 14 jours après la première sauvegarde effectuée par Flo Info 38, sauf cas de force majeure ou demande expresse de suppression du Client. Elles sont ensuite définitivement supprimées par souci de confidentialité. Le forfait « récupération de données » peut inclure une vérification des données personnelles du Client pour confirmer la bonne exécution de la prestation. Dès lors, Flo Info 38 s'interdit d'ouvrir les fichiers, mais peut vérifier leur présence dans certains dossiers, sauf sur demande expresse du Client.

## Article 14 – Déchets

Flo Info 38 trie et recycle tous les déchets et matériels défectueux selon les procédures en vigueur de la CCBE.

## Article 15 – Droit applicable et Litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française. Pour les litiges avec Le Client, Flo Info 38 s'engage à rechercher une solution amiable dans le calme. Le Client peut également recourir à la médiation conformément aux dispositions légales en vigueur. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, les tribunaux de Grenoble (Isère, France) seront compétents, y compris en cas de procédure en référé et d'appel en garantie et nonobstant la pluralité de défendeurs.