

Article 1 : Champs d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de dépannage, d'installation, de vente et d'assistance en informatique, réalisées au titre des engagements acceptés par le prestataire OrdizEN Technique, enseigne commerciale de la SARL SCOP Assistance Formation Equipement (AFE56.com).

Les prestations de services/ventes proposées par OrdizEN Technique sont :

- Le diagnostic de panne / contrôle technique de matériel informatique PC/MAC
- Le dépannage d'unités centrales PC/MAC
- Le dépannage de PC portable PC/MAC
- Le nettoyage / l'optimisation de système d'exploitation PC/MAC
- L'entretien / dépannage de console de salon (Playstation / Xbox)
- La récupération de données
- La vente de matériel neuf et/ou d'occasion
- L'audit de parc informatique professionnel

L'Atelier OrdizEN Technique est ouvert aux particuliers, professionnels, associations et collectivités territoriales.

Article 2 : Coordonnées et lieu d'intervention

L'atelier de réparation **OrdizEN Technique** est situé au **9b rue de la Libération à AURAY**. Le siège social de la **SARL SCOP AFE56.com** est situé au **24 rue Capitaine BERTRAND à AURAY**. Son numéro de **SIRET est 750 886 699 00016**, et la société est immatriculée au **RCS LORIENT**.

Le représentant légal de la structure est **M. Benoît BRETON, gérant**.

Toutes nos prestations sont réalisées par nos techniciens, en interne, dans notre atelier à AURAY.

Articles 3 : Conditions de prestations

- 1. Prise en charge / contrôle technique** : Notre procédure de qualité interne implique, pour toute entrée de machine, de réaliser un contrôle technique complet, tant matériel que logiciel (+ de 20 points de vérifications). Cela nous évite de passer à côté d'une éventuelle autre problématique (et de garantir ainsi la pérennité de notre intervention). Ce contrôle technique est donc facturé en tant que forfait de prise en charge, dont le tarif est affiché à l'accueil. **Ce forfait de prise en charge est dû qu'importe le résultat du contrôle technique et est le seul engagement financier de la part du client. Le client en est informé au moment du dépôt de son matériel et donne son accord en signant la fiche « dépôt matériel », détaillant tous les éléments/accessoires/matériels qui nous sont confiés.** Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées sans réserve. La validation de notre prise en charge constitue la formation d'un contrat entre le Client et OrdizEN Technique. Le matériel du client passe en « zone d'entrée ». *Le délai entre le dépôt et la prise en charge du matériel peut varier suivant l'affluence et le nombre de dépôts quotidiens. Les cas sont traités dans l'ordre d'arrivée.*
- 2. Diagnostic de panne / Devis** : Suite à notre contrôle technique, nous élaborons un devis détaillé avec l'ensemble des prestations à réaliser, ainsi que les éventuelles pièces détachées (neuves ou d'occasion) nécessaire au bon déroulement du dépannage.
 - a. Le devis est communiqué et expliqué en détail au client et est soumis à sa validation (totalement ou partiellement). Le devis peut être validé par téléphone, sms ou par email.
 - b. Au vu des fluctuations actuelles des tarifs des composants électroniques, la validité de nos offres et devis est limitée à 48h. Passé ce délai, le devis devra être remis à jour.
 - c. **Suivant le montant du devis et des pièces à commander (si nous ne les avons pas en stock immédiat), il sera demandé un acompte d'un montant de 50% du devis pour valider la commande.**
 - d. **En cas de refus du devis** : Seul le « contrôle technique » sera dû et facturé, conformément aux présentes CGV Article 3.1.
- 3. Réalisation des prestations** : Suite à la validation du devis, les prestations sont réalisées, les éventuelles pièces sont remplacées et des tests de fonctionnements sont pratiqués afin de s'assurer de la bonne pérennité de notre intervention.
- 4. Finalisation de l'intervention** : Une fois l'intervention terminée, le client est prévenu (par téléphone ou par sms) et une facture détaillée est établie, conformément au devis préalablement validé. Le matériel du client passe ensuite en « zone de sortie ».
- 5. Récupération du matériel** : Le client doit se présenter à l'accueil muni de sa fiche « dépôt matériel ». Sans ce document, une pièce d'identité pourra être demandée (Carte d'identité, Permis de conduire, Passeport), ceci nous assurant de restituer le matériel à la bonne personne. Le matériel pourra être retiré après règlement de la totalité de la facture.

Article 4 : Prix / Tarifs

- Nos tarifs de prestations sont affichés et détaillés à l'accueil de notre atelier.
- Nos prix sont exprimés en Euros, Hors Taxes et Toutes Taxes Comprises.
- L'ensemble de nos prestations est facturé majoritairement de façon forfaitaire (tarifs détaillés affichés à l'accueil, ou disponibles sur devis si demande spécifique), ou horaire (au temps passé estimé, sur devis)
- Nous ne pouvons donner le tarif détaillé d'une intervention ou nous engager sur une prestation à réaliser sur un matériel sans l'avoir vu, et sans avoir préalablement réalisé de contrôle technique complet.
- Le tarif de nos pièces détachées neuves, unités centrales assemblées neuves et portables neufs est disponible à la demande sur devis. OrdizEN Technique fait le choix de ne pas avoir de stock, préférant disposer de pièces et matériels les plus récents possibles et commandés à la demande. *Tout devis de matériel neuf (Unité Centrale, PC Portable, pièce détachée spécifique ou autre équipement) est gratuit. Nos devis sont valables 48h maximum, comme évoqué dans l'article 3.2.b des présentes CGV.*

Article 5 : Conditions de paiement / Retard de paiement

- Nous acceptons les moyens de paiement suivants : carte bancaire (dont sans contact), virement bancaire, chèque (uniquement pour les professionnels) et espèces.
- Dans le cadre d'une intervention de dépannage atelier, un acompte peut être demandé (voir Article 3.2) le règlement du solde se faisant comptant, au moment de la récupération du matériel informatique par le client.
- Dans le cadre de l'achat d'un matériel informatique sur devis (Unité Centrale, PC Portable...), il est demandé un acompte d'un montant de 50% du devis pour valider la commande, le règlement du solde se faisant comptant, au moment de la récupération du matériel informatique par le client.

Retard de paiement : Le taux des pénalités exigibles à compter du lendemain de la date de règlement en l'absence de paiement : 1,4 %. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Article 6 : Délai de réparation et de réceptions de produits / pièces

OrdizEN Technique s'engage à tout mettre en œuvre pour dépanner et solutionner vos problématiques techniques au plus vite. Nous ne pouvons annoncer de délais précis lors d'un dépôt de matériel, car nos délais dépendent :

- De l'affluence des dépôts de matériels de notre clientèle au quotidien.
- De la complexité à comprendre et résoudre votre problématique
- De la disponibilité immédiate ou sur commande des pièces détachées nécessaires
- De nos procédures de tests et vérifications après dépannage

Article 7 : Obligations du Prestataire

- OrdizEN Technique s'engage à respecter la stricte confidentialité des données et des informations relatives à son client.
- OrdizEN Technique s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1 des présentes conditions générales.
- OrdizEN Technique s'engage notamment à informer au mieux le client donneur d'ordre de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée.
- Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants d'OrdizEN Technique, tels que l'installation d'origine, les méthodes et l'environnement de travail, le non-respect des préconisations émises par OrdizEN Technique et la qualification de l'utilisateur, OrdizEN Technique ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

Article 8 : Obligations du Client

- Le client est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications du fabricant et/ou du distributeur et respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.
- Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, licences, mots de passe...) dont OrdizEN Technique pourrait avoir besoin pour la bonne exécution de l'intervention.

- Le client s'engage à s'efforcer d'expliquer l'origine de la panne survenue notamment, les codes d'erreurs affiché à l'écran, les manœuvres effectuées (logiciel installé, manipulation effectuée, mise à jour effectuée ou non, etc...)
- Le client s'engage à laisser le temps nécessaire à OrdizEN Technique de terminer toute intervention commencée.
- Le client reconnaît avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Vente sans aucune réserve.

Article 9 : Limites des responsabilités du prestataire

- OrdizEN Technique ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable de dommages directs ou indirects résultants de l'allumage ou de l'utilisation du matériel lors du contrôle technique initial **qui atteste précisément de l'état constaté du matériel lors de nos tests**, y compris en cas de pertes de données ou d'information.
- Le client s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant au minimum une sauvegarde quotidienne de l'ensemble de ses informations.**
- OrdizEN Technique ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, ni de l'immobilisation du matériel le temps de sa réparation, et ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne ou d'un arrêt de fonctionnement.
- Compte tenu du risque d'intervention sur carte mère, notamment lors de la réalisation de microsoudures au microscope, le client accepte le risque et assume les conséquences bonnes ou mauvaises, notamment celui de la détérioration définitive de l'appareil et ne pourra prétendre à aucun dédommagement.
- Dans le cadre des préconisations proposées suite au « contrôle technique », et mentionnées de façon détaillée et argumentées dans le devis, si certaines, jugées fondamentales par OrdizEN Technique pour le bon fonctionnement du matériel, ne sont pas validées par le client, une mention de désengagement de la part d'OrdizEN Technique sera spécifiée sur la facture concernant cette préconisation non validée.

Article 10 : Garantie des interventions et du matériel

- OrdizEN Technique garantit ses prestations forfaitaires sur une durée de 6 mois à compter de la date de facturation, dans la limite des clauses d'exclusions mentionnées ci-après. La garantie est basée sur l'état du matériel restitué, attesté d'une part par le « contrôle technique » et d'autre part par les préconisations devisées et acceptées par le client.
- En raison de notre qualité de revendeur, la garantie se rapportant aux pièces-détachées installées par nos soins lors d'une réparation se limite à celle accordée par notre fournisseur ou le fabricant. La date de début de garantie est la date de la facture d'achat du matériel informatique par le client.
- Nous conseillons au client de conserver sur les articles les étiquettes de références ainsi que les emballages d'origine intacts, les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations, le temps de la garantie du matériel.
- OrdizEN Technique propose **une garantie pièce et main d'œuvre** de 3 ans pour ses Unités Centrales assemblées neuves, de 2 ans pour ses PC Portables neufs, de 2 ans pour les composants neufs, de 6 mois pour ses Unités Centrales d'occasion et de 3 mois pour ses composants d'occasions.
- Pour les pièces détachées (neuves ou d'occasion) achetées sans prestation, la durée de garantie est similaire. Le client s'engage en revanche à avoir les compétences suffisantes pour définir, intégrer et configurer le matériel acquis.
- Les interventions réalisées au titre de la garantie ne prolongent pas la durée de celle-ci.

Limites et exclusion de garantie :

- Le client n'a pas respecté les préconisations techniques et a abîmé/cassé le matériel acheté par ses soins, sans prestation, faute de connaissances techniques suffisantes.
- Le matériel (neuf ou d'occasion) a été révisé, transformé, réparé ou démonté même partiellement, par des personnes étrangères à OrdizEN Technique
- L'étiquette de garantie a été détériorée.
- Les détériorations et défauts sont provoqués par l'usure naturelle ou par accident extérieur.
- Tout matériel étant détérioré physiquement n'est plus sous garantie (cartes mères rayées, processeurs grillés ou abîmés, ventilateurs cassés.)
- L'overclocking n'est pas couvert par la garantie.

OrdizEN Technique ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation des produits commercialisés. La garantie ne s'applique pas notamment si des dégâts sont la conséquence de la connexion de l'appareil dans un environnement non conforme aux spécifications (température, humidité, atmosphère corrosive ou poussiéreuse, variation de la tension électrique...)

Article 12 : Service Après-Vente / Réclamations / Remboursement

- OrdizEN Technique assure la mise en œuvre de son SAV sous garantie (pièce et main d'œuvre) dans des délais similaires à celui d'un matériel déposé en atelier, comme évoqué à l'article 3.1 des CGV.
- Dans le cadre d'un retour SAV suite à une intervention atelier (dans le délai de garantie détaillé à l'article 10 des CGV), OrdizEN Technique procède à un « contrôle technique » SAV gratuit pour vérifier le fonctionnement du matériel, et met en œuvre tous les moyens nécessaires pour solutionner la panne ou le/les dysfonctionnement(s).
- Si une autre problématique est détectée, non présente lors du 1^{er} « contrôle technique » et qu'une nouvelle réparation ou une autre pièce détachée est nécessaire, un devis complémentaire et détaillé sera proposé au client.
 - Si le client valide le devis, les réparations complémentaires seront réalisées dans le cadre de l'article 3.3 des CGV.
 - Si le client refuse le nouveau devis ou en cas d'impossibilité technique de résoudre de façon pérenne la problématique, un remboursement de la facture sera proposé au client, moins le coût initial du forfait « contrôle technique » qui reste dû.**
- Dans le cadre d'un retour SAV d'une Unité Centrale assemblée en garantie, OrdizEN Technique procède à un « contrôle technique » gratuit pour vérifier les problématiques de fonctionnement et les réparations / remplacements de pièces défectueuses sont effectués dans le cadre et les limites des conditions de garantie détaillées dans l'article 10 des CGV.
- Dans le cadre d'un retour SAV d'un PC portable en garantie, un délai pouvant aller de 10 à 30 jours ouvrés est applicable, en fonction du type de problématique et du délai de nos fournisseurs.
- OrdizEN Technique n'est pas responsable de la durée d'immobilisation du matériel informatique, comme évoqué dans l'Article 9 des CGV, mais peut proposer, dans la limite de ses possibilités et sous conditions, un prêt de matériel informatique, notamment pour ses clients professionnels, afin de pouvoir accéder à des fonctions de bases (accès internet, traitement de texte), et ce le temps du traitement en SAV de leur matériel.

Article 11 : Réserve de propriété

OrdizEN Technique conserve la propriété des biens vendus et/ou du matériel dépanné jusqu'au paiement intégral de la facture. À ce titre, si l'acheteur fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, la société OrdizEN Technique se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

Article 12 : Retraitement du matériel

Sauf accord particulier, dans le cas de non-récupération de votre matériel sous 2 mois (à compter de la date de facturation), nous procéderons automatiquement à son retraitement ou à sa destruction. Par mesure de confidentialité, les données présentes sur les différents supports de stockages seront effacées.

Article 13 : Informatique et Libertés

Le client dispose (article 34 de la loi du 6 janvier 1978) d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès d'OrdizEN Technique. De plus, OrdizEN Technique s'engage à ne pas communiquer, gratuitement ou avec contrepartie, les coordonnées de ses clients à un tiers.

Article 14 : Litige

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Lorient.