

Conditions générales de vente et prestations de services de L'Atelier des Loups

1 . GENERALITES

1.1 Domaine d'application – Opposabilité : Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de Prestations de services intervenant en France Métropolitaine et s'appliquent à toutes les prestations conclues par l'Atelier des loups, EI domiciliée au 1 les Pareries 85150 Sainte Flaive des Loups, SIRET 50505022900044, code NAF 9511Z ci-après nommée la société « L'Atelier des Loups », auprès des clients consommateurs, concernant les services suivants : la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, la réparation, le dépannage, la formation, la récupération de données, d'audits, de conseils, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques, ainsi que l'aménagement et la pose de Mobiliers . Le fait de passer commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client donneur d'ordre de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes conditions générales de prestations de services.

1.2 Tous autres documents, catalogues, publicités, notices ou prospectus ne sont fournis qu'à titre informatif et ne sont pas contractuels. Ils ne sauraient en aucun cas remplacer l'application des présentes conditions générales de prestations de services.

1.3 L'Atelier des Loups se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes conditions générales de prestations de services et, en tel cas, de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.

1.4 Le fait que L'Atelier des Loups ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à celles-ci.

2. DEVIS / COMMANDES

2.1 Toutes les prestations de services donnent lieu à l'établissement préalable d'un devis.

2.2 Durée de validité d'un devis : Sauf précision contraire, la validité des devis est limitée à 1 mois.

2.3. La signature par le client du devis ou de la commande l'engage de façon ferme et définitive.

2.4 Toute commande (ou devis accepté) n'est effective qu'à réception d'un acompte supérieur ou égal à 40% du montant total TTC du devis ou de la commande. Toutes conventions particulières contraires seront précisées dans le devis. Cet acompte est payable par chèque, par virement ou carte bancaire dès l'acceptation par le client donneur d'ordre du devis. Les travaux débiteront lorsque tous les documents nécessaires à la bonne réalisation du contrat, seront à la disposition de l'Atelier des Loups : devis et CGVS signés, 40% du montant global payé et éléments documentaires graphiques et/ou textuels nécessaires à la prestation.

2.5 L'Atelier des Loups se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige commercial quelconque, quelle qu'en soit la cause.

2.6 Les devis réalisés par L'Atelier des Loups sont gratuits ; les projets présentés devront impérativement être restitués dans leur totalité (documents numériques et papiers) s'ils ne sont pas retenus car ils restent la propriété exclusive de L'Atelier des Loups.

3. DELAIS

Un délai de réalisation de la prestation ou de mise à disposition du matériel est indiqué dans le devis. Tout dépassement de délais dû à des modifications par le Client donneur d'ordre et supplément de travail en dehors de la prestation prévue dans le devis initial ne pourra engager la responsabilité de l'Atelier des Loups et entraînera une facturation d'honoraires en supplément à la charge du client. L'Atelier des Loups ne pourra voir sa responsabilité engagée cas de force majeure ou d'événements tels que : guerre, grève de l'entreprise ou de l'un de ses fournisseurs, incendie, intempéries, ou encore rupture de stock du fournisseur.

4. OBLIGATION DE MOYEN

L'Atelier des Loups s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. L'Atelier des Loups 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 de L'Atelier des Loups, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, L'Atelier des Loups ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

5. DEPANNAGE INFORMATIQUE A DOMICILE

5.1 Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client donneur d'ordre ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.2 Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), L'Atelier des Loups ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, il sera facturé uniquement une intervention de diagnostic au client.

5.3 L'Atelier des Loups se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client donneur d'ordre risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

6. REPARATIONS INFORMATIQUES

6.1 Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de L'Atelier des Loups (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

6.2 Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. L'Atelier des Loups n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est informé que l'ensemble des frais nécessaires à l'exécution des prestations de L'Atelier des Loups à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par L'Atelier des Loups sont et demeurent à sa charge.

6.3 En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de L'Atelier des Loups pour être déposé auprès des services de police compétents. La société L'Atelier des Loups poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

6.4 Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète ou particulier, L'Atelier des Loups ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client dans les cas particuliers suivants :

Ne seront pas pris en charge ou exceptionnellement (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- les machines équipées de systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows 7, ou pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows Server 2008,
- les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),

- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple).
- les systèmes d'exploitation pour serveur autres que MS Windows Server 2008 ou ultérieur,
- données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash),
- les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle),
- la récupération de contrat de maintenance (matériel ou site Internet).

6.5 Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de un an du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par L'El L'Atelier des Loups.

7. SUPPORT TECHNIQUE

Un support technique est disponible par ticket via le site latelierdesloups.fr , par mail : contact@latelierdesloups.fr ou par téléphone au 0630331579 . L'Atelier des Loups s'engage à fournir tout le soin raisonnablement possible à la mise en œuvre d'un support technique disponible et compétent.

8. RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DE SERVICE

8.1 Tous les contrats de maintenance et d'infogérance proposés par L'Atelier des Loups sont renouvelés annuellement par tacite reconduction à la date d'anniversaire du contrat. Une facturation annuelle sera transmise au client donneur d'ordre. Le client donneur d'ordre a la possibilité de résilier son contrat en envoyant un courrier dans un délai de 2 mois avant la date d'échéance du contrat. Dans le cas d'une résiliation avant l'échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par L'Atelier des Loups des sommes déjà versées.

8.2 Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par L'Atelier des Loups.

8.3 Tous les packs d'heures sont valable un an à compter de la date d'achat du pack d'heures, date de facture faisant foi. En cas de résiliation ou de non utilisation des heures pendant la durée de validité d'un an, le client ne pourra exiger aucun remboursement ou aucun transfert des heures restant sur l'année suivante.

9. TARIFS

9.1 Les prix et tarifs exprimés s'entendent en euros nets hors taxes. Les tarifs se fondent sur les barèmes de prix en vigueur à la date de la Commande ou du devis. Les prestations n'intègrent pas les éventuels frais de déplacement. L'Atelier des Loups sera en droit de facturer au client un supplément au kilomètre sur la base de l'indice légal.

9.2 Toute intervention par L'Atelier des Loups donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par tranche d'heures supplémentaires indivisibles.

9.3 En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, L'Atelier des Loups s'engage à en informer le client donneur d'ordre, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, L'Atelier des Loups facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

9.4 Concernant les contrats de maintenance et d'infogérance reconduits tacitement, dans le respect de l'équilibre de l'accord entre les parties, les prix pourront être actualisés chaque année contractuelle. Les modifications de prix prendront effet à la date anniversaire du Contrat. Au cas de désaccord sur ces modifications à cette date, le Contrat prendra fin au terme de l'année concernée.

9.5 Concernant les packs d'heures, à chaque intervention un décompte sera fait sur le restant du pack d'heures. Le restant d'heure sera donné au client soit verbalement soit par mail. Chaque déplacement dans le cadre d'un pack d'heure donne lieu à un décompte par demi-heure, au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles.

10. GARANTIES LEGALES

L'Atelier des Loups ci-après « le vendeur » reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

10.1 La garantie de conformité : Le vendeur est tenu de la garantie légale de conformité conformément aux articles L 217-4 à L 217-12 du code civil. « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ». Le bien est conforme au contrat s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant ; s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; Ou s'il présente les caractéristiques déniées d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

10.2 La garantie des vices cachés conformément aux articles 1641 à 1648 du code civil « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ». L'acheteur peut demander, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, le remboursement total ou partiel d'un bien qui s'est révélé impropre à son usage. Au titre de la garantie des vices cachés, le vendeur ne sera tenu que du remplacement sans frais, des marchandises défectueuses, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

11. MODALITES DE REGLEMENT

Les conditions de paiement, mentionnées dans les devis et factures sont les suivantes :

11.1 Pour les prestations d'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils... : 40% à la signature du devis et le solde à la livraison du matériel ou de la prestation de service sans escompte ni rabais, ni retenue de quelque nature ou précision sur devis ou facture.

11.2 Une facture payable comptant, à réception, sera établie par L'Atelier des Loups après chaque prestation de service et sera délivrée par mail au moment ou les jours qui suivent de celle-ci. Cette facture comportera toutes les mentions prévues par la législation en vigueur.

12. RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT

Tout paiement qui interviendrait postérieurement à la date d'échéance de la facture fera l'objet de pénalités de retard calculées à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sur le montant TTC du prix des prestations. Les pénalités de retard prévues au présent article seront automatiquement et de plein droit acquises à L'Atelier des Loups sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et ce retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à L'Atelier des Loups par le client donneur d'ordre, sans préjudice de toute autre action qu'L'Atelier des Loups serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client donneur d'ordre. Les frais de recouvrement seront à la charge du client à compter de la date d'échéance convenue à la commande. Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, Les professionnels se verront automatiquement appliquer une indemnité forfaitaire légale de recouvrement d'un montant de 40 euros.

13. RUPTURE DU CONTRAT

En cas de rupture du contrat, imputable au client, avant la réalisation de la prestation commandée, l'acompte versé à la commande sera conservé à titre d'indemnisation forfaitaire. En cas de rupture du contrat en cours de prestation s'ajoutera au à la facturation les prestations réalisées et fournies.

14. REFERENCES CLIENTS

Sauf mention contraire explicite de la part du Client, L'Atelier des Loups pourra utiliser à titre de vitrine publicitaire les références du client, site, objet publicitaire et graphique réalisé par l'agence L'Atelier des Loups.

15 DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 121-18 du Code de la consommation « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision. Le délai mentionné court à compter du jour : De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ; De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société L'Atelier des Loups par mail à contact@latelierdesloups.fr . Nous informons les Clients que conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour la fourniture de prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restent à la charge du Client. Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) de sorte qu'ils puissent être commercialisés à l'état neuf.

16. RESERVE DE PROPRIETE

Les équipements (matériels et logiciels) vendus par L'Atelier des Loups sont assorti d'une clause subordonnant expressément le transfert de propriété au paiement intégral du prix en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans le délai prévu, L'Atelier des Loups se réserve le droit de reprendre la chose livrée et de résoudre le contrat. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle dès la livraison des matériels au transfert des risques de perte ou de détérioration des matériels ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner au client. En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers sur le matériel ou en cas de redressement judiciaire ou de toute autre procédure d'insolvabilité équivalente, le client devra impérativement en informer L'Atelier des Loups sans délai afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits. Le client s'interdit en outre de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété du matériel. Concernant les logiciels et l'hébergement d'un site internet, il est rappelé au client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels ou prévues au contrat.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Atelier des Loups demeure seule titulaire de ses droits d'auteurs résultant de ses services. L'exploitation de ses créations et services s'effectue conformément aux dispositions de la mission effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de l'acceptation du devis.

18 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE, DONNEES PERSONELLES, CONFIDENTIALITE

18.1 L'Atelier des Loups informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, et pour l'exécution du contrat mais ne sont en aucun cas rendues publiques. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de l'agence L'Atelier des Loups à l'adresse 1 Les Pareries 85150 Sainte Flaive des Loups, ou par mail à l'adresse suivante : contact@latelierdesloups.fr ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

18.2 L'Atelier des Loups s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

18.3 La politique de confidentialité de L'Atelier des Loups est consultable librement sur son site internet ou sur simple demande.

19. RECLAMATIONS/ LITIGES/ ATTRIBUTION DE COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

19.1 Médiation Consommation : Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> ou par voie postale en écrivant à CNPM MÉDIATION CONSOMMATION - 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND, En transmettant la preuve qu'il a déjà tenté de régler le différend rencontré avec l'entreprise et ce, sans succès. Ladite médiation est gratuite pour le consommateur, les honoraires du médiateur indépendant étant pris en charge par le vendeur selon un tarif forfaitaire.

19.2 Les présentes CGVS sont régies par la loi française. En cas de contestation entre deux professionnels ne pouvant se régler à l'amiable, il est fait attribution de compétence au tribunal de commerce de La Roche sur Yon. En cas de contestation par un particulier celui-ci aura le choix, entre le tribunal d'instance ou de grande instance du lieu du siège social de l'agence L'Atelier des Loups ou du lieu de réalisation de la prestation.

Ces conditions générales de vente sont applicables à compter du 01/05/2025.