Conditions générales de vente

Date de dernière mise à jour le 10 mars 2025

(Versions antérieures accessibles **ici**)

Remarque préliminaire : A titre d'information Microforce, en tant que centre de réparation agréé, peut être amenée à réaliser le diagnostic et la réparation de marchandises sous garanties pour le compte de certains constructeurs ou distributeurs tiers. Ces services ne rentrent pas dans le cadre des présentes conditions générales de vente, Microforce ne les facturant pas aux personnes en bénéficiant et n'étant débiteur d'aucune obligation de nature contractuelle envers elles.

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent et servent de base aux relations commerciales entre :

MICROFORCE, société à responsabilité limitée au capital de 8.000 €, dont le siège social est situé ZI Acajou – 97232 Le Lamentin, et immatriculée sous le numéro 383 287 133 au RCS de Fort-de-France, ou

MFGP, société à responsabilité limitée au capital de 10.000 €, dont le siège social est situé Immeuble L'amiral Moudong Sud - 97122 Baie Mahault, et immatriculée sous le numéro 501 217 327 au RCS de Pointe-à-Pitre, ou

DGP, société à responsabilité limitée au capital de 1500€, dont le siège social est situé Centre Commercial de Destreland N°255 - 97122 Baie Mahault, et immatriculée sous le numéro 504 164 757 au RCS de Pointe-à-Pitre, ou

MFGU, société à responsabilité limitée au capital de 5.000 €, dont le siège social est situé Centre Plazza Marengo ZI Collery II - 97300 Cayenne, et immatriculée sous le numéro 523 133 148 au RCS de Cayenne, ou

MICRO TRAITEMENT, société à responsabilité limitée au capital de 150.000 €, dont le siège social est situé Jambette Village ZI La Jambette – 97232 Le Lamentin, et immatriculée sous le numéro 322 388 745 au RCS de Fort-de-France, ou

MFR, société à responsabilité limitée au capital de 10.000 €, dont le siège social est situé à Gaschette 97231 Le Robert, et immatriculée sous le numéro 953 193 018 au RCS de Fort-de-France,

sociétés exploitant toutes la même activité principale de vente de produits et accessoires informatiques multimédia et logiciels et de réparation et maintenance, sous l'enseigne « Microforce » (ci-après « Microforce »)

D'UNE PART,

et toute personne physique (âgée de plus de 18 ans et bénéficiant d'une pleine capacité juridique) ou morale (par le biais de son représentant) qui effectue l'achat d'une marchandise ou d'une prestation de service en magasin Microforce ou via le site internet www.Microforce.biz (ci-après le « Client »).

D'AUTRE PART.

NB : Les dispositions protectrices des droits du consommateur décrites ci-après ne seront pas applicables pour un Client agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

En conformité avec l'Article 1119 du code civil, les CGV doivent être connues et acceptées par le Client. Elles sont consultables librement en magasin et téléchargeables sur support durable sur le site internet www.Microforce.biz de sorte que tout Client de bonne foi ne peut se prévaloir de leur méconnaissance et les accepte sans réserve en réalisant l'acte d'achat.

Les CGV priment sur tout accord spécifique sauf si elles ont été expressément écartées dans celui-ci.

I. PRESTATIONS DE SERVICES

A. Désignation et durée des services

La liste des prestations de service payantes proposées par Microforce et leurs tarifs sont affichés en magasin et sur le site internet www.Microforce.biz . Microforce propose ses services payant uniquement concernant les modèles de matériels éligibles tels que définis dans le cadre de notre politique interne (le personnel de Microforce sera en mesure de fournir les informations nécessaires à ce sujet) ci-après dénommés : le « Matériel ».

Microforce peut notamment proposer les services payants suivants :

- La livraison et l'installation à domicile de Matériel vendu par Microforce ;
- Le diagnostic et la recherche de l'origine de pannes et dysfonctionnements du Matériel ;
- La réparation de pannes et dysfonctionnements affectant Matériel ;
- La configuration, le nettoyage, et l'assistance à l'utilisation du Matériel ;
- La garantie commerciale de Matériel vendu par Microforce.

NB : Les services de diagnostic et de réparation concernent uniquement le Matériel hors garantie. Un Matériel hors garantie désigne un Matériel qui ne respecte plus les conditions d'application des garanties légales et commerciales qui lui sont applicables (par exemple :

dépassement du délai de garantie ou mauvaise utilisation du Matériel).

B. Mise en place et réalisation des services.

Le Client pourra selon le type de service et de Matériel concerné: (i) se rendre directement au comptoir d'un magasin Microforce ; (ii) prendre un rendez-vous via le site internet www.Microforce.biz en renseignant son nom, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique ; ou (iii) solliciter un service à son domicile moyennant des frais de déplacement supplémentaires.

Avant toute prestation, Microforce réalisera un pré-diagnostic visuel du matériel et se réserve la possibilité de refuser sa prise en charge notamment si ce matériel n'est pas d'un modèle éligible aux services de Microforce ou s'il est manifestement abimé, obsolète ou contrefait.

Lorsque le Client dépose son Matériel en magasin en vue de la réalisation d'une prestation de service, le personnel de Microforce procédera à l'enregistrement du dépôt par la création d'un dossier client électronique. Pour ce faire, il sera demandé au Client de bien vouloir renseigner son nom, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique. Le Client accepte d'être contacté pour toute information relative à la réalisation des services par courrier électronique, sms ou WhatsApp selon les informations qu'il a accepté de fournir à Microforce.

Le transfert de risque s'effectue dès la prise de possession physique du Matériel par Microforce en magasin. A partir de cet instant les risques de perte, vol ou d'endommagement du Matériel sont transférés à Microforce. Les risques sont retransférés au Client lorsque celui-ci récupère physiquement son Matériel en magasin personnellement ou par l'intermédiaire d'un tiers mandaté à cet effet.

Le diagnostic est effectué dans un délai raisonnable n'excédant généralement pas dix (10) jours. A l'issue de la prestation de diagnostic, Microforce informera le Client de l'origine probable de la panne et lui fournira un devis précisant la nature de l'intervention envisagée, éventuellement les pièces à remplacer, et le prix de la réparation. Le Client pourra donner son accord pour mettre en œuvre le service de réparation. Ce devis est valable dix (10) jours à compter de sa date d'émission. Il est transmis au Client par courriel, SMS ou WhatsApp aux coordonnées renseignées par le Client.

En cas d'acceptation d'un devis par le Client, ce dernier sera tenu de régler son montant total et ne pourra le contester. Le Client pourra payer comptant ou verser l'acompte, défini au **III.D** des présentes, afin de mettre en œuvre la réparation. Le service de diagnostic ne sera pas facturé en cas d'acceptation du devis de réparation. En cas de refus du devis, le Matériel sera restitué en l'état au Client. Dans ce cas, seule la prestation de diagnostic sera facturée au Client.

La durée de réalisation de la réparation est variable car elle dépend du type de panne ou dysfonctionnement ainsi que des délais de livraisons des pièces nécessaires à la réparation. Microforce s'efforcera de donner une estimation de durée correcte au Client lors de la remise du devis de réparation ainsi que de réduire au minimum le délai d'immobilisation du Matériel déposé. Lors de la réparation le service de géolocalisation du Matériel devra obligatoirement avoir été désactivé par le Client, faute de quoi Microforce ne pourra intervenir. Pour cela le Client peut demander de l'aide au personnel de Microforce. Les pièces du Matériel remplacées par Microforce deviennent de facto la propriété de Microforce ou des constructeurs respectifs, selon les cas.

A l'issue du ou des service(s), le Client sera informé de la mise à disposition de son Matériel en magasin par courriel, SMS ou Whatsapp. Si le Client souhaite désigner un tiers pour récupérer son Matériel auprès de Microforce, il devra fournir impérativement une autorisation écrite signée de sa main désignant précisément le matériel et le tiers en question qui devra présenter un justificatif d'identité au personnel de Microforce.

II. VENTE DE MARCHANDISES

Microforce propose des marchandises à la vente en magasin et en ligne qui sont conformes à la législation en vigueur.

Microforce se réserve le droit de refuser ou de suspendre une vente en cas de motifs légitimes rencontrés, notamment en cas d'impayé ou litige préexistant avec le Client, problème sur le compte client, fraude et tentative de fraude ou refus d'autorisation de paiement des établissements bancaires.

A. Vente en magasin physique

Les marchandises en magasin physique sont pour la plupart exposées sur des linéaires pour être choisies et prélevées directement par le Client. Elles peuvent également faire l'objet, pour certaines, d'une vente assistée par le personnel du magasin. La désignation, la marque, les caractéristiques principales, les informations légales obligatoires ainsi que le prix des marchandises sont précisés directement sur leurs emballages ou sur des écriteaux (fiches/étiquettes/tablettes) situés à proximité immédiate des marchandises. Pour les marchandises non exposées, un catalogue sur support électronique (tablette ou écran) indiquant la désignation, la marque, les caractéristiques principales, les informations légales obligatoires ainsi que le prix des marchandises est librement accessible en magasin.

B. Vente à distance.

Les achats à distance peuvent être effectués par le Client :

- En autonomie directement sur le site internet www.microforce.biz

- Avec l'aide du personnel de Microforce par téléphone (au +596 596 50 96 66 appel non surtaxé) ou tchat (via le site internet www.microforce.biz) du Lundi au Samedi de 9h à 18h, hors jours fériés.

Les marchandises en ligne sont affichées sur le site internet sous forme de visuels à titre informatif. Elles sont classées par catégories et indiquent à première vue, la désignation de la marchandise et son prix. Le Client a la possibilité de cliquer sur le visuel de la marchandise pour en afficher les caractéristiques plus détaillées (marque, données techniques, informations légales, etc.). Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au plus tard au moment de la validation de commande.

La disponibilité des marchandises est indiquée à titre purement informatif et peut ne pas correspondre à la situation du stock. Microforce sera en mesure d'annuler immédiatement tout achat réalisé en ligne en cas de non-disponibilité d'une marchandise en informant le Client et en procédant à son remboursement dans le cas où l'encaissement ait déjà été effectué.

Lors de son premier achat en ligne, le Client devra suivre la procédure de création de compte client. Dans ce cadre, il renseignera avec exactitude les champs du formulaire et notamment les informations nécessaires à son identification, dont un numéro de téléphone, une adresse électronique valide et un mot de passe. Le Client pourra par ce biais consulter ses commandes passées et en cours. Les éléments d'identification du Client sont personnels et confidentiels. Leur divulgation ou utilisation par quiconque entraine la responsabilité du Client. Ce dernier est invité à informer Microforce dans les plus brefs délais s'il soupçonne une fuite de ses identifiants.

Pour procéder à un achat en ligne le Client sélectionne les marchandises de son choix afin de les ajoutez à son « panier » virtuel dont le contenu peut être visualisé et modifié à tout moment. Une fois le panier validé, le Client indiquera l'adresse de facturation, un numéro de mobile, le mode de livraison le cas échéant, le moyen de paiement et devra impérativement prendre connaissance et accepter les CGV en cochant la case prévue à cet effet.

Le Client devra vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements indiqués lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison qui devra être exacte au moment du paiement. Microforce ne sera pas tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Microforce accusera réception de la commande dès sa validation par l'envoi d'un courrier électronique comprenant le récapitulatif de la commande et incluant son numéro.

C. Transfert de propriété

Pour le paiement par virement bancaire en une fois, le transfert de propriété aura lieu après confirmation de réception du virement de la totalité du prix par l'organisme bancaire partenaire de Microforce et émission de la facture acquittée correspondante.

Pour les modes de paiements autorisés autres que les virements bancaires, le transfert de propriété aura lieu après réception de la totalité du prix par Microforce et émission de la facture acquittée correspondante.

Pour les paiements différés, fractionnés ou à crédit, le transfert de propriété aura lieu dès la validation de la mise en place de la facilité de paiement choisie entre le Client et la Société Partenaire (terme défini au **III.B**).

D. Mise à disposition et livraison

Pour les achats en point de vente physique, les marchandises sont mises à disposition en magasin dès leur transfert de propriété.

Pour les achats à distance, les marchandises peuvent être, après le transfert de propriété et au choix du Client :

- Mises à disposition en « click & collect » dans un magasin physique indiqué par Microforce au moment de l'achat en ligne, selon disponibilité.

- Livrées à l'adresse indiquée par le Client, située exclusivement sur le territoire de la Martinique, de la Guadeloupe (sauf Marie-Galante, Saintes, Désirade) et des communes suivantes de Guyane : Cayenne, Matoury, Remire-Montjoly, Macouria, Kourou et Saint-Laurent du Maroni.

Le retrait des marchandises en magasin physique est assuré par une procédure de sécurité renforcée. Le Client reçoit dans un premier temps un SMS ou message Whatsapp avec un code secret qui lui sera demandé à son arrivée. Un second SMS ou Whatsapp lui sera envoyé sur le numéro de mobile qu'il fournira en magasin pour s'assurer de la conformité avec la commande.

La livraison à domicile pourra impliquer des frais à la charge du Client, indiqués au moment de l'achat. En cas d'impossibilité de livraison imputable au Client notamment pour une des raisons suivantes : adresse erronée ou incomplète, absence ou silence du destinataire, colis non

réclamé en cas d'avis de passage, Microforce sera en droit de réclamer le paiement par le Client de frais de livraison supplémentaires. Toute demande de livraison hors zone de couverture entrainera la résolution de plein droit de la vente par Microforce. Certaines marchandises ne pourront être livrées à domicile, c'est notamment le cas des licences, téléviseurs, ainsi que des colis dépassant le poids total de trente (30) kilogrammes.

Microforce s'engage à faire livrer la marchandise avant l'expiration du délai maximum de trente (30) jours après l'achat. Une prévision de livraison antérieure à cette date est susceptible d'être indiquée à titre purement informatif et non engageant en considération des délais habituels pratiqués par les prestataires de livraison agréés. En cas de dépassement du délai maximum de livraison, sans faute du Client (absence prolongée, non réponse au livreur, adresse erronée, etc.) Microforce proposera au Client une nouvelle date de livraison. En cas de refus, le Client bénéficie de la possibilité de résoudre la vente dans les conditions et modalités de l'article L216-6 du Code de la Consommation.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des dispositions du **III.B.2**.

E. Transfert de risque

Le transfert de risque s'effectue dès la prise de possession physique des marchandises par le Client après leur mise à disposition ou livraison par Microforce. A partir de cet instant les risques de perte, vol ou d'endommagement des marchandises sont transférés au Client, même dans l'hypothèse d'un retour des marchandises via un tiers. A charge pour le Client de vérifier le colis et la marchandise au moment de la livraison. En cas d'anomalie (colis endommagé, ouvert, marchandise erronée, etc.) à la suite d'une commande à distance, le Client devra refuser le colis auprès du transporteur. En tout état de cause, il devra impérativement notifier le transporteur de ses réserves sur le colis par lettre recommandée dans un délai n'excédant pas trois (3) jours après la livraison. Le Client devra notifier Microforce de ses réserves dans les mêmes délais et modalités. La signature du bon de livraison sans réserves valablement exprimées par le Client, tel qu'indiqué ci-avant, vaut acceptation de la conformité de ladite livraison.

F. Service après-vente de marchandises.

En cas de problèmes techniques affectant l'utilisation d'une marchandise vendue par Microforce, le Client peut contacter directement le service après-vente (ci-après « SAV ») par courriel à l'adresse suivante : serviceclient@microforce.biz . Si le problème ne peut être résolu à distance, Microforce communiquera des instructions au Client afin que la marchandise puisse être prise en charge selon les cas par (i) le constructeur, (ii) une société agréée ou par (iii) Microforce directement. Selon le type de marchandise concernée, une prise de rendez-vous avant dépôt en SAV peut être obligatoire et s'effectuer facilement sur le site www.Microforce.biz via l'onglet « RDV SAV ».

Avant tout dépôt d'une marchandise au SAV, les techniciens réaliseront un premier examen visuel de la marchandise, avant tout diagnostic détaillé, afin de déterminer son état apparent et son éligibilité aux garanties légales ou commerciales applicables. Le SAV sera susceptible de réparer ou de remplacer la marchandise défectueuse sans frais pour le Client dans le cadre de la mise en œuvre des garanties applicables. Pour les marchandises hors garantie (délai dépassé, mauvaise utilisation, ou autres conditions légales non respectées), Microforce pourra proposer au Client ses services de réparation payants.

Les marchandises prise en charge par le SAV sont conservées le temps nécessaire à leur traitement dans le respect de la législation applicable. Au-delà de ce délai, les marchandises sont remises à la disposition du Client qui en sera notifié. Le Client accepte d'être contacté pour toute information relative au SAV par courrier électronique, sms ou WhatsApp selon les informations qu'il a accepté de fournir à Microforce.

III. CONDITIONS DE REGLEMENT

A. Modes de paiement autorisés

Microforce accepte uniquement les modes de paiement suivants en magasin physique :

- Espèces, dans la limite légale autorisée ;
- Carte bancaire de types Visa, Mastercard et American Express ;
- Virement bancaire vers le compte indiqué par Microforce.

Microforce refuse tout paiement par chèque bancaire.

Pour les achats à distance, Microforce accepte uniquement les paiements par carte bancaire de types Visa, Mastercard et American Express.

Microforce offre au Client la possibilité de payer immédiatement selon un des modes de paiement autorisés ou bien par le biais d'une facilité de paiement dans les conditions et modalités décrites ci-après.

B. Facilités de paiement

1. Facilités de paiement proposées.

Microforce peut dans certains cas offrir au Client la possibilité d'opter pour une des facilités de paiement suivantes :

- Paiement différé à quinze (15) jours calendaires après l'achat ;

- Paiement fractionné en deux, trois ou quatre mensualités avec des frais supplémentaires à la charge du Client, indiqués au moment de l'achat ;
- Paiement à crédit en plus de quatre mensualités avec des frais supplémentaires pour le Client, indiqués au moment de l'achat.

Un crédit engage le Client qui le souscrit et doit être remboursé. Le Client est invité à vérifier ses capacités de remboursement avant de s'engager.

Lorsque le Client opte pour une offre de facilité de paiement, il sera dirigé vers une société de financement partenaire agréée spécialisée (ci-après la « Société Partenaire ») dont l'identité lui sera communiquée et selon la procédure décrite ci-après.

Pour mettre en place une facilité de paiement en magasin physique, le Client devra obligatoirement fournir au personnel de Microforce une pièce d'identité correspondant au titulaire du moyen de paiement utilisé, sur un compte ouvert avec une adresse client localisée en France ainsi que son numéro de téléphone mobile et son adresse de courrier électronique. Pour mettre en place une facilité de paiement en ligne, le Client sera redirigé vers un formulaire où il devra renseigner notamment les informations suivantes correspondant au titulaire du mode de paiement utilisé : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse postale, numéro de téléphone mobile et adresse de courrier électronique. Microforce va ensuite transmettre les informations du Client à la Société Partenaire pour étude du dossier de financement du Client. Cette étape dure généralement quelques minutes. La validation est soumise exclusivement aux critères définis en interne par la Société Partenaire et n'engagent pas la responsabilité de Microforce. Si le dossier Client est validé par la Société Partenaire, alors le Client pourra lui aussi donner son accord pour la mise en place du financement et contracter l'offre choisie avec la Société Partenaire en acceptant ses conditions générales. Cette dernière aura ensuite la charge du paiement à Microforce puis du recouvrement des sommes financées pour le Client selon les modalités décrites dans l'offre de facilité de paiement choisie. Les éventuels frais liés à la facilité de paiement supportés par le Client seront facturés par cette même Société Partenaire.

2. Droit de rétractation de la facilité de paiement.

Le Client bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à partir de la signature du contrat de crédit avec la Société Partenaire pour se rétracter du crédit. Il bénéficie du même délai de rétractation pour un contrat de paiement fractionné conclu en ligne. Il doit alors s'adresser à la Société Partenaire dans les conditions qui seront indiquées dans l'offre de contrat et/ou dans les conditions générales de la Société Partenaire. Toute contestation relative au remboursement du financement ainsi accordé au Client ou aux frais qui y sont liés, doit être adressée directement auprès de la Société Partenaire et par conséquent n'engage pas la responsabilité de Microforce.

Dans le cas où le Client exerce validement son droit de rétractation de la facilité de paiement, il procèdera immédiatement : au paiement comptant du prix ou à la restitution de la marchandise en parfait état, faute de quoi sa rétractation sera annulée.

Tant que le Client peut exercer sa faculté de rétractation de la facilité de paiement, Microforce n'est pas tenue d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture. Toutefois, au titre de l'article L 312-47 du code de la consommation, le Client peut solliciter de façon expresse la livraison ou la fourniture immédiate de la marchandise ou de la prestation de services. Dans ce cas de figure, le délai légal de rétractation du contrat de crédit/paiement fractionné arrive à échéance à la date de la livraison ou de l'exécution de la prestation, sans pouvoir être inférieur à trois jours ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature.

C. Prix

Les prix des services et des marchandises sont indiqués en euros toutes charges comprises. Ils ne prennent pas en compte les éventuels coûts d'achat et de livraison des pièces détachées, ni les frais de traitement, les frais de paiement fractionné ou à crédit ou encore les frais de livraison, qui pourront être facturés en supplément au Client.

Microforce est susceptible de modifier ses prix à tout moment mais les achats seront facturés sur la base de ceux en vigueur au moment de leur validation par le Client.

Microforce est susceptible de réaliser des offres commerciales à destination du public. Ces offres ne seront valables que dans les conditions (durée, éligibilité, modalités de mise en œuvre, etc.) qu'elles prévoient et dans la limite des stocks disponibles.

D. Acompte

Lors de l'acceptation d'un devis de réparation par le Client, celui-ci pourra payer comptant ou ne verser qu'un acompte correspondant à minima à 30 % du montant total du devis afin de mettre en œuvre la prestation. Le solde sera payé au comptoir de Microforce lors de la récupération du Matériel via un des modes de paiement autorisés. Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser lors de la récupération du Matériel.

E. Avoirs

Les éventuels avoirs sont émis à la discrétion de Microforce et utilisables pendant une durée de trois (3) mois à compter de leur date d'émission uniquement dans le magasin de leur émission.

IV. DROIT DE RETRACTATION

Le Client ne peut se rétracter de l'achat d'un service ou d'une marchandise effectué en magasin. Pour les achats à distance, le code de la consommation prévoit un délai de rétractation pour le consommateur de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de service ou de la réception de la marchandise sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur doit exprimer clairement et par écrit sa volonté de se rétracter. Il utilisera de préférence le formulaire-type de rétractation ci-dessous à adresser à Microforce par courrier postal.

A l'attention de Microforce

Par la présente, je déclare exercer mon droit de rétractation du contrat portant sur la vente de *marchandise/ prestation de service* (rayer la mention inutile) ci-dessous :

Commande effectuée le : ……

Numéro de commande : ……

Marchandise(s) et/ou Service(s) objet(s) de la rétractation : ……

……

Nom du Client : ……

Téléphone mobile : ……

…

Adresse du Client : ……..

……

Signature du Client :

Date (cachet de la Poste faisant foi) : ……

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client doit restituer la marchandise dans un délai de quatorze (14) jours. Les marchandises doivent être restituées dans leur état d'origine (incluant emballage, accessoires, notice, etc.) afin de permettre leur remise à la vente à l'état neuf et accompagnées d'une copie de la facture d'achat. Conformément à l'article II.E des présentes CGV, le transfert de risque ayant eu lieu dès réception de la marchandise par le Client, toute dépréciation de la marchandise résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, sera répercutée sur le montant du remboursement. **NB** : Il est notamment demandé au Client, sous peine de répercussions sur le montant du remboursement, de ne pas activer, lorsqu'elle est disponible, la fonctionnalité de géolocalisation de la marchandise, en ce qu'elle constitue un obstacle majeur à la remise à la vente.

Les prestations de services proposées par Microforce impliquent nécessairement un traitement immédiat dès la commande. Par conséquent, l'achat d'une prestation de service de Microforce en ligne est conditionné à ce que le Client sollicite le commencement immédiat de l'exécution du contrat et renonce au droit de rétractation de quatorze (14) jours bénéficiant au consommateur en application de l'article L221-28 du code de la consommation.

S'agissant de l'achat des logiciels et services hébergés à télécharger nécessitant une clé d'activation, générée de façon unique et ne pouvant être revendue, (ex : licences/abonnements Microsoft), le Client, en acceptant les CGV, renonce expressément à toute rétractation à partir de l'obtention dudit numéro de clé de licence.

Au regard de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation
- les marchandises confectionnées selon les spécifications du Client ou nettement personnalisées
- les marchandises susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- les marchandises qui ont été descellées par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé
- les enregistrements audio ou vidéo, ou les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison.
- les contenus numériques non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- un composant d'un lot de vente rendu seul

En cas de valide exercice du droit de rétractation, le remboursement s'effectuera dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle Microforce aura été informée de la décision de rétractation de la part du Client. Cette date de remboursement pouvant être différée jusqu'à la récupération de la marchandise. Seul le prix de la ou des marchandises achetées et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restant à la charge du Client. Le remboursement se fera par crédit sur la carte bancaire ayant servie au paiement.

V. SANCTIONS EN CAS D'INEXECUTION

En vertu de l'article 2286 du Code civil, Microforce bénéficie d'un droit de rétention sur le Matériel en cas de non-paiement d'un service par le Client avant sa restitution.

Pour tout défaut de paiement, le Client débiteur sera relancé par tout moyen. Si l'obligation du Client n'est pas exécutée dans un délai de cinq (5) jours après la relance, Microforce procédera, sans information préalable et sans autre relance, à la mise en recouvrement de la totalité du solde auprès d'un tiers mandaté pour le recouvrement. Le Client sera de plein droit tenu de payer les frais de traitement et de recouvrement ainsi engagés ainsi qu'une indemnité forfaitaire de retard d'un montant s'élevant à 20% du prix de la marchandise ou du service concerné, indemnité qui ne pourra être inférieure à cent (100) euros et qui s'ajoutera aux intérêts légaux de retard en vigueur.

ATTENTION, le Client est tenu de récupérer tout Matériel ou marchandise déposée en SAV lui appartenant après notification de sa mise à disposition en magasin. Il est invité à le faire dans les meilleurs délais. Au-delà de trente (30) jours sans récupération du Matériel ou de la marchandise mis(e) à sa disposition, Microforce se réservera le droit de facturer des frais de garde à hauteur d'un (1) euro par jour. Si le Client ne récupère pas son Matériel ou marchandise avant l'expiration d'un délai de quatre (4) mois en dépit d'une nouvelle relance de Microforce, le Matériel ou la marchandise en SAV en question sera considéré(e) comme abandonné(e) et pourra être revalorisé(e) par Microforce par dérogation expresse à la loi de 1903 relative à la vente de certains objets abandonnés, notamment afin de compenser son préjudice financier résultant des frais de stockage et de traitement du Matériel ou marchandise en SAV abandonné(e).

VI. GARANTIES

A. Garanties légales

Dans le cadre d'une prestation de service dont l'objet principal n'est pas la fourniture de biens, la garantie de conformité et la garantie des vices cachés n'ont pas lieu de s'appliquer. Le Client ne pourra pas faire jouer les garanties légales de conformité et de vices cachés pour les pièces et fournitures accessoires au service à moins qu'elles ne constituent l'objet principal du contrat ou qu'elles aient été acquises par le Client par un contrat de vente distinct.

S'agissant de la vente de marchandises, Microforce est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions des articles L-217-4 et suivants du Code de la Consommation (ne s'applique qu'aux achats effectués par un consommateur au sens du code de la consommation) et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

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.

NB : En aucun cas ces garanties ne couvrent les défauts causés par une mauvaise utilisation d'une marchandise. En

cas de non-conformité avérée, le Client a le choix entre la réparation et le remplacement du bien. Microforce peut cependant opter pour la solution la moins couteuse en cas d'écart disproportionné entre les deux options. Pour mettre en œuvre ces garanties le Client contactera Microforce par courrier recommandé en détaillant au maximum sa demande. Afin de faciliter la mise en œuvre de ses garanties légales, le Client devra fournir dans son courrier les informations suivantes : preuve d'achat, nom, prénom, adresse, téléphone et courrier électronique. Les frais de retour seront remboursés, sur justificatifs, après retour du bien si le défaut de conformité est confirmé. Le client est invité à conserver les justificatifs de retour. A défaut, le remboursement se fera sur la base du tarif postal de l'acheminement d'un colis similaire.

ATTENTION, toute pièce détachée non montée par Microforce ou par un réparateur agréé par le constructeur le sera aux risques et périls du consommateur et exclura toute garantie légale ou commerciale applicable sur ladite pièce ainsi que sur la marchandise principale.

B. Garantie commerciale

Microforce garantit de façon gratuite les réparations effectuées à partir de la date de mise à disposition du Matériel pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours. Si pendant la durée de cette garantie commerciale, le Matériel présente de nouveau une panne ou des dysfonctionnements, le Client pourra retourner le Matériel à Microforce dans les conditions suivantes :

- si le nouveau diagnostic décèle une panne ou dysfonctionnement identique, alors Microforce procèdera de nouveau à la réparation sans facturation supplémentaire au Client ;
- si le nouveau diagnostic décèle une panne ou dysfonctionnement différents qui ne pouvait être décelé lors du premier diagnostic, alors la garantie n'est pas applicable. Le nouveau diagnostic sera facturé au Client et Microforce émettra un nouveau devis de réparation au Client ;
- toute panne ou dysfonctionnement résultant d'une utilisation anormale du Matériel pendant la durée de la garantie commerciale aura pour effet de rendre ladite garantie inapplicable.

Les marchandises vendues par Microforce bénéficient pour la plupart des garanties des constructeurs respectifs, les Clients sont invités à les contacter directement pour plus de renseignements. Microforce propose également à la vente des garanties commerciales facultatives dont les conditions générales sont consultables en magasin et sur le site internet www.microforce.biz (onglet information assurance commerciale.)

VII. RESPONSABILITE

Microforce est uniquement tenue par l'obligation de moyen, à l'égard du Client, de fournir ses meilleurs efforts pour exécuter ses prestations de services et notamment de diagnostiquer et réparer les pannes et dysfonctionnements du Matériel. Le Client sera tenu de payer les prestations effectuées même en cas de persistance de la panne ou du dysfonctionnement. Seule une faute imputable à Microforce dans l'exécution du contrat serait de nature à engager sa responsabilité contractuelle.

Microforce n'a pas vocation à vendre ses services et marchandises à des clients professionnels. Microforce ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit, en lien avec une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Microforce n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir en lien avec des services et marchandises proposés par Microforce.

Microforce ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du Matériel ou d'une marchandise par le Client, qu'il s'agisse de dommage aux biens ou aux personnes. Il est recommandé au Client de bien prendre connaissance des notices d'utilisation des Matériels et des marchandises fournies par les constructeurs.

Microforce ne saurait être tenue responsable dans le cas où une vente de marchandise ou un service n'aboutirait pas ou si elle était empêchée de respecter quelconque de ses obligations pour un cas de force majeure et notamment en cas de grève, pandémie ou d'intempérie.

Microforce ne saurait être responsable de toutes pertes ou altérations de données, fichiers, logiciels. Il est recommandé au Client de sauvegarder l'ensemble de ses données sur un support externe (clé usb, disque dur, cloud etc.) régulièrement et particulièrement avant un dépôt du Matériel ou de la marchandise en SAV.

Microforce ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser une marchandise pour cause d'incompatibilité de matériel. Il est recommandé au Client d'expliquer au personnel de Microforce l'utilisation qu'il souhaite faire de la marchandise, afin d'être conseillé au mieux avant l'achat.

VIII. DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Les marchandises proposées à la vente sont accompagnées d'un indice de réparabilité/durabilité et d'une étiquette énergétique lorsque cela est prévu par la législation en vigueur.

Microforce renvoie le Client aux indications des constructeurs, présentées sur l'emballage et la notice d'utilisation des marchandises s'agissant de la présence de composants polluants et/ou dangereux et s'agissant des modalités de tri des déchets.

Le Client peut également trouver un centre de recyclage adapté à proximité de chez lui via le lien suivant : https://www.ecosystem.eco/donner-recycler/

IX. DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses différentes activités et particulièrement dans le but de contacter le Client pour la prise de rendez-vous, en cas de problèmes techniques, pour émettre des devis et factures, pour effectuer une livraison, dans le cadre d'opérations commerciales ou encore dans le cadre d'études et analyses statistiques, Microforce est amenée à traiter des données personnelles des Clients (c'est par exemple le cas de pièces d'identités, rib, justificatif de domicile, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique, adresse postale).

Le Client reconnait qu'en fournissant ses données personnelles, il consent à leur stockage et utilisation par Microforce. Pour ce faire, il a été au préalable informé du type de données concernées ainsi que de la finalité de leur traitement. Le Client peut à tout moment retirer ce consentement et demander la destruction ou la rectification de ses données personnelles. En cas de question relative au traitement des données personnelles le Client peut formuler une demande via l'adresse suivante : contact-rgpd@gieinfodom.com

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation sur l'utilisation de ses données personnelles auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Il pourra le faire en ligne à l'adresse suivante https://www.cnil.fr/fr/agir . Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il peut le faire via la plateforme Bloctel (https://www.bloctel.gouv.fr/)

La collecte et le traitement des données personnelles sont strictement encadrés par la loi, en particulier par le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit « règlement général sur la protection des données » (RGPD) que Microforce s'engage à respecter notamment par la mise en place un Code de conduite visant à établir des règles internes afin de protéger au maximum les données personnelles de ses Clients.

Microforce et ses salariés s'engagent à se montrer rigoureux dans le respect des principes énoncés ci-avant et notamment à :

- Identifier les flux de traitement des données personnelles et tenir un registre par activité concernée à jour.
- Ne recueillir des données que dans le cadre d'opérations légitimes définies en interne comme nécessitant le traitement de données personnelles.
- Ne recueillir que les données strictement nécessaires à la finalité poursuivie.
- Ne pas utiliser les données personnelles en dehors de la finalité poursuivie.
- Ne communiquer les données personnelles qu'avec les personnes indispensables à l'accomplissement de la finalité poursuivie.
- Ne pas conserver les données personnelles une fois la finalité atteinte ou abandonnée.
- Faire leurs meilleurs efforts pour assurer la sécurité du stockage des données personnelles (sécurité des sites internet, système de sécurité informatique, ne pas tenir de fichier mot de passe clients en clair, etc.).
- S'agissant des salariés : ne pas laisser trainer des documents physiques ou informatiques contenant des données personnelles, ne pas choisir de mot de passe trop simple, ne pas conserver des données personnelles sur les machines mais opter pour le cloud et les outils sécurisés.
- Organiser des formations internes pour sensibiliser les salariés.
- Désigner un référent à la protection des données personnelles par magasin.

X. REGLEMENT DES LITIGES

Pour toute question ou réclamation, le Client contactera le service client Microforce à l'adresse de courrier électronique suivante : serviceclient@microforce.biz.

En cas de litige et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client pourra recourir au médiateur de la consommation retenu par Microforce en ligne ou par courrier aux adresses suivantes :

SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.
https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/
CNPM MÉDIATION CONSOMMATION
27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND

Il pourra également passer par la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR.

En cas de persistance du litige malgré la tentative de règlement amiable, celui-ci sera soumis à la compétence des tribunaux français et jugé en application de la loi française. Le Client pourra, à ses frais, se faire assister par un conseil.

ANNEXE 1 : DISPOSITIONS PROPRES AU SERVICE DE PAIEMENT ALMA (NON APPLICABLES AUX AUTRES SOCIETES PARTENAIRES)

Microforce pourra proposer à ses Clients le service de paiement fractionné et/ou de crédit d'Alma pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le Client des CGU ou du contrat proposé par Alma. Toute résiliation des CGV qui lient le Client et Microforce entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client.
Le paiement par crédit est disponible pour le règlement des achats du Client via notre partenaire Alma, l'exécution du paiement est conditionnée par la signature du contrat de crédit proposé par Alma. Microforce accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le Client conformément à l'article L312-46 du code de la consommation. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au Client, le montant sera payé par crédit conformément à l'article L312-45 du code de la consommation. Le montant est payé par un crédit octroyé par Alma SAS inscrit sur le REGAFI sous le numéro 90876. Tout refus par Alma d'octroyer un crédit pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci, sauf si le client accepte de payer comptant. En cas de rétractation, les frais et intérêts des Clients, leur seront remboursés conformément à la réglementation.
Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

- **Montant des achats** : Seuls les achats entre 200€ et 4000€ sont éligibles au paiement avec Alma
- **Frais :** En payant en plusieurs fois avec Alma le Client est susceptible de payer des frais :
    - Pour le paiement 2, 3 et 4 fois : sans frais.
    - Pour le paiement 10 fois : frais indiqués au moment de l'achat.