

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – DCAF INFORMATIQUE

DCAF INFORMATIQUE – EURL
206 chemin de la Place – 01480 SAVIGNEUX
SIREN : 892 658 519
SIRET (siège) : 892 658 519 00020
Forme juridique : EURL – Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée
Capital social : 500 €
RCS : Bourg-en-Bresse n° 892 658 519
TVA intracommunautaire : FR 54892658519
Email : a.delporte@dcaf-informatique.fr
Téléphone : 04 74 68 97 11
Représentant légal : DELPORTE Alexis

aux présentes CGV ; en cas de contradiction, les conditions particulières priment. Les présentes CGV s'appliquent, sauf disposition contraire écrite, aux prestations exécutées en France métropolitaine.

2. Devis et commande

La durée de validité du devis est précisée sur chaque document. Toute modification postérieure nécessite un nouvel accord. La commande devient ferme après validation écrite du client.

3. Prix et disponibilité

3.1 Ventes ponctuelles (matériel, logiciels, prestations sur site) Les tarifs indiqués sur le devis sont valables uniquement pendant la durée de validité du devis et tant que le produit est disponible auprès du fournisseur. En cas d'indisponibilité d'un produit commandé, DCAF INFORMATIQUE en informera le client dans les plus brefs délais. Le client pourra alors :

- 1) choisir un produit équivalent au même prix si disponible ;**
- 2) accepter un ajustement du prix pour un produit équivalent. Les prix figurant sur le devis peuvent être ajustés uniquement en cas de modification effective et documentée du tarif fournisseur avant livraison, après information du client et obtention de son accord. Toute augmentation résultant de choix internes ou de coûts indirects n'est applicable qu'avec l'accord préalable du client.**

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des ventes de produits et prestations de services réalisées par DCAF INFORMATIQUE, qu'il s'agisse de matériel, logiciels, installation, maintenance, assistance, sauvegarde, prestations sur site ou à distance, ou toute activité liée au domaine informatique et numérique.

Elles s'appliquent à toute commande passée auprès de DCAF INFORMATIQUE par des clients professionnels ou particuliers. Toute validation de devis ou commande, y compris par retour d'e-mail, vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document du client (notamment ses conditions d'achat).

Des conditions particulières (contrat de maintenance, devis spécifique, accord de licence, etc.) peuvent compléter ou déroger

3.2 Services récurrents (maintenance, hébergement, sauvegarde, licences, cloud, IA, automatisation) Pour les services à abonnement ou à reconduction, DCAF INFORMATIQUE se réserve la possibilité d'ajuster les tarifs en cas d'évolution significative :

- Du coût des licences, abonnements ou services tiers nécessaires à l'exécution de la prestation ; - Des frais d'hébergement, d'infrastructure ou de maintenance applicables ; - Ou de toute modification réglementaire ou fiscale affectant le coût du service. Toute révision tarifaire sera notifiée au client par écrit au moins 30 jours calendaires avant son entrée en vigueur. À défaut d'opposition écrite du client dans ce délai, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés. En cas de refus, le client pourra résilier le service concerné sans pénalité avant la date d'application des nouveaux prix.

4. Paiement

Sauf mention contraire sur le devis ou la facture, les factures sont payables à 30 jours fin de mois à compter de leur date d'émission. Les règlements sont acceptés par virement bancaire, et à défaut par chèque ou en espèces dans la limite légale autorisée. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités légales de plein droit à compter du lendemain de la date d'échéance. Pour les clients professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € est due pour frais de recouvrement. En cas de non-paiement total

ou partiel d'une facture échue : a) DCAF INFORMATIQUE se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans mise en demeure préalable : - toute prestation en cours (intervention, maintenance, support, développement) ; - l'accès aux services récurrents (abonnements, solutions cloud, systèmes d'intelligence artificielle, automatisations logicielles, sauvegardes, licences). Cette suspension ne constitue ni une résiliation du contrat ni un manquement contractuel de DCAF INFORMATIQUE, et n'ouvre droit à aucune indemnisation. b) le terme de toutes les créances en cours devient immédiatement exigible (clause de déchéance du terme) ; c) les sommes éventuellement dues par DCAF INFORMATIQUE au client pourront être compensées de plein droit avec celles dues par le client (clause de compensation légale). En cas de recouvrement judiciaire, une clause pénale équivalente à 10 % des sommes dues (avec un minimum de 40 €) pourra être appliquée, sans préjudice des intérêts légaux.5. Réserve de propriété

Le matériel livré reste la propriété de DCAF INFORMATIQUE jusqu'au paiement intégral du prix. En cas de non-paiement, DCAF INFORMATIQUE se réserve le droit de :

- a) suspendre toute prestation en cours ;
- b) exiger la restitution immédiate du matériel livré ;
- c) engager toute procédure légale de recouvrement, dont les frais seront à la charge du client.

Les risques liés au matériel sont transférés au client à la remise effective, selon les modalités de l'article suivant.

6. Livraison et intervention

Lorsque la livraison ou l'installation est assurée par DCAF INFORMATIQUE, les risques sont transférés au client au moment de la remise effective du matériel ou de la fin d'intervention sur site. Lorsque le client récupère le matériel dans les locaux de DCAF INFORMATIQUE, il en assume la garde et les risques dès sa prise en charge. Les délais de livraison ou d'installation sont indicatifs et peuvent être ajustés en cas de rupture de stock, indisponibilité fournisseur ou force majeure. Aucun retard ne pourra justifier annulation ou indemnisation sauf accord préalable. La signature du bon d'intervention ou du bon de livraison par le client vaut reconnaissance du bon état apparent du matériel et de la conformité de la prestation.

7. Prestations de service et sauvegarde

7.1 Obligation de moyens
DCAF INFORMATIQUE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la réalisation des prestations conformément au devis accepté par le Client. Le Prestataire n'est tenu que d'une obligation de moyens et ne saurait garantir un résultat spécifique.

7.2 Responsabilité du client
Le client reste responsable de la sécurité de ses systèmes, de ses supports et de la sauvegarde de ses données avant toute intervention, qu'elle soit réalisée sur site, à distance ou dans les locaux de DCAF INFORMATIQUE.

DCAF INFORMATIQUE ne saurait être tenue responsable d'un dysfonctionnement, d'une

perte de données ou d'une altération de configuration consécutifs à une mauvaise utilisation, un environnement défaillant, une négligence du client ou un paramétrage externe à son intervention. Toute modification, installation de logiciel, mise à jour système, connexion à Internet, ou intervention d'un tiers postérieure à l'intervention libère DCAF INFORMATIQUE de toute responsabilité, sauf preuve contraire apportée par le client.

7.3 Interventions à distance
Pour les interventions réalisées à distance via des outils de télémaINTenance sécurisés (AnyDesk, TeamViewer, RustDesk ou équivalents), les dispositions de l'article 7.2 s'appliquent. Le client s'engage à fournir un accès sécurisé à son système et à rester disponible si nécessaire pour faciliter l'intervention. DCAF INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser ou d'interrompre l'intervention si les conditions techniques ou de sécurité ne sont pas réunies.

7.4 Sauvegardes, solutions cloud et antivirus
DCAF INFORMATIQUE propose des solutions de sauvegarde, de stockage en ligne et des services antivirus, sur infrastructures mutualisées ou dédiées, selon les besoins exprimés par le client. Le bon fonctionnement de ces solutions dépend notamment de la connexion Internet, de la configuration locale, des quotas de stockage et de l'exécution régulière des synchronisations.

Le client reconnaît qu'il lui appartient :
- de vérifier régulièrement le bon déroulement des sauvegardes, synchronisations et de la protection antivirus (le service doit être actif et correctement lancé) ;
- de surveiller les notifications ou alertes indiquant une erreur, un échec de

synchronisation, un problème antivirus ou un manque d'espace ;

- de maintenir son poste ou serveur allumé, connecté à Internet et non en veille pendant les périodes de sauvegarde ou de mises à jour antivirus ;
- de ne pas désactiver ou interrompre le logiciel de sauvegarde, de synchronisation ou l'antivirus sans en informer DCAF INFORMATIQUE ;
- et de prévenir immédiatement DCAF INFORMATIQUE en cas d'anomalie constatée.

La responsabilité de DCAF INFORMATIQUE ne saurait être engagée en cas de perte de données ou de dysfonctionnement liée à :

- une absence de connexion ou extinction du poste avant la fin d'une sauvegarde ou d'une mise à jour antivirus ;
 - une désactivation des logiciels de sauvegarde, de synchronisation ou de protection antivirus ;
 - un défaut de vérification ou d'action du client;
 - une saturation de l'espace alloué ;
 - ou tout événement extérieur à l'infrastructure hébergée (panne locale, suppression manuelle, infection, etc.).
- En cas d'anomalie ou de perte de données, DCAF INFORMATIQUE analysera la situation afin d'en déterminer la cause.
- Si l'origine du problème relève du service fourni, l'intervention corrective sera prise en charge sans coût supplémentaire pour le client.
 - Si l'origine du problème relève d'une mauvaise manipulation, d'une utilisation inappropriée ou d'un manquement du client à ses obligations, l'intervention pourra faire l'objet d'une facturation spécifique, déterminée selon la nature et la durée de l'intervention.

Le client reconnaît que ces services ne constituent pas une garantie absolue contre la perte ou la corruption de données, les infections virales ou les cyberattaques.

7.5 Maintenance et support

DCAF INFORMATIQUE propose des services de maintenance et de support uniquement sur la base d'un devis accepté par le client. La nature, la durée, la périodicité et le montant de ces prestations sont définis dans le devis correspondant. En acceptant le devis, le client reconnaît que l'ensemble des prestations de maintenance est régi par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV). En l'absence de devis accepté, aucune obligation de maintenance ou de support n'est implicite.

7.6 Accès et coopération du client

Le client s'engage à fournir à DCAF INFORMATIQUE tous les accès nécessaires (matériel, logiciels, informations) et à coopérer activement pour permettre la bonne exécution des prestations. Toute entrave à cette coopération pourra entraîner des retards ou l'impossibilité d'exécuter la prestation, sans que cela n'engage la responsabilité de DCAF INFORMATIQUE.

7.7 Délai de réclamation pour prestations ponctuelles

Pour les prestations ponctuelles, toute réclamation doit être formulée par écrit dans un délai de 24 heures après l'intervention et uniquement pour les incidents directement imputables à DCAF INFORMATIQUE.

7.8 Responsabilité après intervention

DCAF INFORMATIQUE ne peut être tenue responsable des incidents, dommages ou

pertes survenant après que le client ou un tiers a manipulé le matériel, les logiciels ou les services, même si ces incidents surviennent peu de temps après l'intervention.

Toute réclamation portant sur un dysfonctionnement survenu après la remise du matériel ou la clôture de l'intervention devra être accompagnée, pour être recevable, d'un rapport technique ou constat indépendant établissant un lien direct et exclusif entre le dommage et l'intervention de DCAF INFORMATIQUE.

7.9 Refus ou interruption d'intervention
DCAF INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une intervention si les conditions de travail présentent un risque pour la sécurité du technicien, du matériel ou pour l'intégrité des systèmes informatiques (présence de virus, matériel instable, environnement dangereux, etc.), ou en cas de non-paiement d'une facture échue, sans que cela ne puisse engager sa responsabilité.

8. Garantie et réclamations

8.1 Produits vendus
Les produits bénéficient des garanties légales prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil (vices cachés) et, le cas échéant, de la garantie constructeur.

8.2 Réclamation – délai

- **Clients professionnels (B2B)** : toute réclamation doit être formulée par écrit dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception du matériel.
- **Clients particuliers (B2C)** : toute réclamation doit être formulée par écrit dans un délai de huit (8) jours, conformément à la réglementation en

vigueur.

8.3 Droit de rétractation B2C

Les clients particuliers disposent, conformément au Code de la consommation, du droit légal de rétractation de 14 jours pour les ventes à distance ou hors établissement.

8.4 Prestations de main-d'œuvre au domicile de particuliers Lorsque DCAF INFORMATIQUE intervient au domicile de clients particuliers, la facturation est assurée par la coopérative Artisans à domicile 01, dans le cadre d'un contrat de coopération. La facture est émise au nom de la coopérative et mentionne les coordonnées de DCAF INFORMATIQUE en tant qu'intervenant. Ces prestations sont régies par les conditions générales de la coopérative Artisans à domicile 01, disponibles sur demande. Les présentes CGV s'appliquent néanmoins aux aspects techniques de la prestation (garantie, responsabilité, délais de réclamation définis à l'article 8.2 et 8.3).

9. Services d'intelligence artificielle, automatisisation et développement sur mesure

9.1 Champ d'application
DCAF INFORMATIQUE conçoit, développe et intègre des solutions d'intelligence artificielle, d'automatisation de processus, d'agents conversationnels et d'outils SaaS personnalisés. Ces prestations sont réalisées selon les besoins exprimés par le client, sur la base d'un devis, d'une proposition technique ou d'un bon de commande validé.

9.2 Obligation de moyens et limites techniques

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre

tous les moyens techniques et humains nécessaires à la bonne exécution du projet. En raison du caractère évolutif et expérimental des technologies d'intelligence artificielle, DCAF INFORMATIQUE n'est tenue qu'à une obligation de moyens, et ne saurait garantir un résultat spécifique ou permanent, sauf mention expresse contraire dans le devis.

9.3 Utilisation de services tiers
Le client reconnaît que les solutions peuvent interagir avec des services tiers (API, plateformes cloud, outils IA externes, etc.) dont DCAF INFORMATIQUE ne maîtrise pas la disponibilité ni le fonctionnement. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas :

- d'interruption, de modification ou de défaillance d'un service tiers,
- d'erreur liée à un modèle d'IA externe,
- d'une utilisation non conforme ou détournée de la solution fournie.

9.4 Responsabilité et conformité
Le client demeure responsable de la conformité de la utilisation des solutions livrées avec la législation applicable (RGPD, propriété intellectuelle, vie privée, etc.). DCAF INFORMATIQUE ne peut être tenue responsable d'un usage non conforme, frauduleux ou contraire à la réglementation par le client.

9.5 Confidentialité et sécurité
DCAF INFORMATIQUE s'engage à maintenir la confidentialité des données confiées et à ne les utiliser qu'aux fins nécessaires à l'exécution du contrat. Le client reste responsable de la sécurisation des accès, identifiants et autorisations permettant l'usage de la solution.

10. Formations et accompagnement

10.1 Objet
DCAF INFORMATIQUE propose des formations techniques ou fonctionnelles, en présentiel ou à distance, liées à l'utilisation de ses solutions informatiques, IA ou d'automatisation.

10.2 Incription et paiement
Toute commande de formation est formalisée par un devis ou une validation électronique. Le paiement intégral est exigé avant le début de la session, sauf conditions particulières contraires.

10.3 Obligations du Prestataire
DCAF INFORMATIQUE s'engage à assurer la formation selon le programme annoncé, avec des moyens pédagogiques adaptés. L'obligation du Prestataire est une obligation de moyens, non de résultat.

11. Propriété intellectuelle et droits d'usage

11.1 Produits équipés de technologies ou logiciels
DCAF INFORMATIQUE Lorsqu'un produit physique (ex. boîtier de transcription vocale, interface IA, passerelle d'automatisation, etc.) est vendu au client, celui-ci devient propriétaire du matériel à compter du paiement intégral du prix. Cependant, le client reconnaît que :

- le matériel intègre des technologies, logiciels, algorithmes, interfaces ou agents IA développés par ou pour DCAF INFORMATIQUE ;
- ces éléments constituent une propriété intellectuelle exclusive de DCAF INFORMATIQUE et ne font l'objet d'aucun transfert de droits de propriété ;
- le client bénéficie uniquement d'un droit d'usage non exclusif, personnel et non

transférable, limité à la durée de l'abonnement souscrit ou de la licence d'utilisation concédée. L'arrêt ou la résiliation de l'abonnement, ou la désactivation du service associé, peut entraîner la désactivation totale ou partielle des fonctionnalités logicielles du produit, sans que cela ne puisse être considéré comme un défaut matériel ou une non-conformité.

Toute tentative de modification, contournement, décompilation, copie ou utilisation non autorisée des composants logiciels ou IA est strictement interdite et pourra entraîner la suspension du service et des poursuites civiles et pénales.

11.2 Prestations d'IA, automatisation et développement (droits d'usage et cessions)

Les dispositions ci-dessus concernent également les prestations de développement spécifique, d'intelligence artificielle, d'automatisation, de création de scripts, d'agents, de modèles vocaux ou de systèmes intégrés réalisées par DCAF INFORMATIQUE. Sauf mention contraire expressément stipulée sur le devis ou la facture, toutes les créations, solutions, développements, modèles d'IA, scripts, automatisations, architectures logicielles, interfaces, voix de synthèse, systèmes connectés, ainsi que leurs codes sources et composants techniques restent la propriété exclusive de DCAF INFORMATIQUE. Le client bénéficie uniquement d'un droit d'usage non exclusif et non transférable, limité à la durée du contrat ou de l'abonnement prévu, et pour ses besoins internes. Toute cession de droits, transfert de propriété intellectuelle, ou remise de codes sources devra faire l'objet d'un accord écrit distinct mentionnant expressément les droits transférés et leur valeur.

Le client s'engage à ne pas reproduire, copier, détourner, céder ou exploiter les solutions développées par DCAF INFORMATIQUE sans autorisation écrite. Toute violation pourra donner lieu à suspension de service, résiliation de contrat et/ou poursuites.

12. Vente en ligne et produits associés

12.1 Produits concernés

DCAF INFORMATIQUE peut proposer à la vente en ligne des produits physiques (matériel informatique, accessoires, boîtiers connectés) et des produits numériques (licences logicielles, modules IA, formations en ligne, etc.).

12.2 Commandes et paiement

Toute commande passée via le site internet ou un moyen électronique vaut acceptation sans réserve des présentes CGV. Les paiements s'effectuent selon les moyens proposés sur le site (virement, carte bancaire, etc.). La commande est ferme dès validation du paiement.

12.3 Livraison et disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif. Le transfert des risques s'opère dès la remise du produit au client ou au transporteur.

12.4 Produits numériques

Les produits numériques sont considérés comme livrés dès l'accès au contenu ou la réception du lien de téléchargement. Ils ne font pas l'objet d'un droit de rétractation dès lors que le service a commencé à être exécuté ou que le client y a accédé.

13. Données personnelles

13.1 Responsable du traitement

Le responsable de traitement des données est : DCAF INFORMATIQUE – EURL, représentée par M. Alexis DELPORTE.

13.2 Hébergement et transferts

Les données clients sont hébergées sur des serveurs situés en France, chez un prestataire d'hébergement certifié et sur les serveurs propres de DCAF INFORMATIQUE. Aucun transfert hors de l'Union européenne n'est effectué sans information préalable et consentement du client.

13.3 Durée de conservation et suppression

DCAF INFORMATIQUE peut supprimer ou anonymiser les données clients lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la gestion de la relation commerciale ou lorsque la loi le permet.

13.4 Finalités et utilisation

Les données clients ne sont en aucun cas utilisées à des fins commerciales ou publicitaires sans le consentement explicite du client.

13.5 Sécurité

DCAF INFORMATIQUE met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre la perte, la modification, l'accès non autorisé ou la divulgation.

13.6 Droits des personnes

Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de limitation du traitement de ses données, qu'il peut exercer sur simple demande à l'adresse e-mail suivante : a.delporte@dcaf-informatique.fr.

14. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Tout litige sera soumis aux tribunaux compétents de Bourg-en-Bresse (01). Les clients particuliers disposent également du droit de saisir la DGCCRF ou tout médiateur compétent en cas de litige. Les présentes CGV sont rédigées en langue française, qui seule fait foi.

Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente.

FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION (Clients particuliers)

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours. Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.

À l'attention de : DCAF INFORMATIQUE 206 chemin de la Place 01480 SAVIGNEUX Email : a.delporte@dcaf-informatique.fr Téléphone : [04 74 68 97 11]

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation de service ci-dessous :

Informations sur la commande :

- Numéro de commande / devis : _____
- Date de la commande : _____
- Date de réception du bien / début de la prestation : _____
- Description du bien/service : _____

Coordonnées du client :

- Nom et prénom : _____
- Adresse complète : _____
- Code postal et ville : _____
- Adresse e-mail : _____
- Téléphone : _____

Signature du client (uniquement si le présent formulaire est notifié sur papier) :

Date : _____ Signature : _____

MODALITÉS DE RETOUR ET REMBOURSEMENT :

1. Délai de remboursement : Conformément à la loi, DCAF INFORMATIQUE s'engage à vous rembourser dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de votre rétractation (ou de la réception du bien retourné si applicable).

2. Mode de remboursement : Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat, sauf accord contraire de votre part.

3. Retour du bien :

- Adresse de retour : DCAF INFORMATIQUE - 206 chemin de la Place - 01480 SAVIGNEUX
- Délai d'envoi : Le bien doit être retourné dans les 14 jours suivant votre notification de rétractation

- **Frais de retour : À votre charge (sauf stipulation contraire)**
- **État du bien : Le bien doit être retourné dans son emballage d'origine, complet (accessoires, notices, etc.) et en parfait état**

4. Conservation de la preuve : Conservez une preuve d'envoi de votre rétractation (accusé de réception email ou recommandé postal). INFORMATIONS IMPORTANTES :

✗ Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

✗ Le droit de rétractation peut être exclu pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation si le consommateur a donné son accord préalable et renoncé à son droit de rétractation.

⚠ Dépréciation du bien : Vous êtes responsable de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement.