

CONDITIONS GENERALES

Version en vigueur à compter du 15 décembre 2025

Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations rendues et ou au matériel vendu :

- Par le prestataire :

MAINTRONIC

Société par actions simplifiée au capital de 1 000 000,00 euros

Immatriculée au R.C.S. de Lyon sous le numéro 967 504 945

Dont le siège social se situe 155, route de Grenoble à SAINT-PRIEST (69800)

(ci-après le « **Prestataire** »)

- Au client, particulier ou professionnel, qui sollicite le Prestataire pour une demande ponctuelle de diagnostic et/ou de réparation d'un équipement, ci-après le « **Client** ».

Le Prestataire et le Client constituent une « **Partie** » pris individuellement, ensemble les « **Parties** ».

Article 1. Définitions

« **Abandon** » : désigne (i) le choix exprès formulé par le Client de ne pas récupérer son Equipment sur Site en cas de Refus ou (ii) l'expiration d'un délai de deux (2) mois après un Refus sans que le Client ne soit venu récupérer son Equipment sur Site ou (iii) l'expiration d'un délai de trois (3) mois après que le Prestataire a informé le Client qu'il a procédé à la Réparation sans que le Client ne soit venu récupérer son Equipment sur Site.

« **Acceptation** » : désigne l'acceptation du Devis par le Client par laquelle il indique au Prestataire que celui-ci peut procéder à la Réparation. Cette acceptation est constituée par un accord du Client ou par le paiement sur Site ou sur le site Internet du Prestataire du montant du Devis.

« **Bon d'intervention** » : désigne, selon les cas, le document remis par le Prestataire pour acter que le Client lui a remis l'Equipment préalablement à l'intervention et/ou le document remis au Client après l'intervention qui liste les actions réalisées par le Prestataire dans le cadre de l'intervention.

« **Consommateur** » : désigne le Client dès lors qu'il s'agit d'une personne individuelle qui est définie comme consommateur selon le Code de la consommation, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Déclaration de Panne** » : désigne la demande du Client, portant sur un Equipment présentant un dysfonctionnement potentiel ou avéré, faite au Prestataire et acceptée par ce dernier de procéder à un Diagnostic puis, le cas échéant, à une Réparation. Une telle demande formulée par le Client dans le cadre d'une garantie octroyée par un Tiers (par exemple : garantie commerciale, garantie légale) est également une Déclaration de Panne, sauf si la Déclaration de Panne a été formulée par le Tiers au Prestataire.

« **Devis** » : désigne le devis émis par le Prestataire et accepté par le Client, indiquant les prestations auxquelles le Client souscrit. Il peut être constitué par le Bon d'intervention.

« **Diagnostic** » : désigne la prestation souscrite par le Client par laquelle le Prestataire diagnostique l'origine de la Panne et conclut, soit à l'irréparabilité de l'Equipment ou soit à sa réparabilité. Dans ce dernier cas, le Prestataire émet un Devis de Réparation.

« **Equipment** » : désigne le matériel et (informatique, téléphonique) faisant l'objet des Prestations par le Prestataire.

« **Refus** » : désigne le refus du Client du Devis de Réparation par le Prestataire ou l'absence de réponse du Client pendant un (1) mois après transmission du Devis de Réparation par le Prestataire.

« **Réparation** » : désigne la prestation technique et humaine de réparation (pouvant inclure l'installation, la réinstallation, la récupération, le transfert, la suppression de certains éléments) de l'Equipment par le Prestataire ainsi que la commande des pièces et/ou consommables nécessaires à la Réparation et repris au Devis.

« **Site** » : désigne le lieu géographique de fourniture des Prestations, qui correspond à l'agence géographique du Prestataire où le Client dépose son Equipment.

« **Tiers** » : désigne tout tiers ayant octroyé une garantie sur un Equipement dans le cadre de laquelle le Client demande la prise en charge d'une Déclaration de Panne auprès du Prestataire (cas de la Réparation sous garantie).

Article 2. Hiérarchie des documents

Les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- Le Devis ;
- Les présentes conditions générales ;
- Le Bon d'intervention.

Portent la qualification de « **Contrat** ».

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra. En cas de signature de différentes versions des documents, la dernière version signée par les Parties prévaut. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

Il est entendu entre les Parties que le présent Contrat comporte l'accord complet des Parties et établit l'intégralité de leurs droits et obligations. Il annule et remplace tous les documents et engagements écrits ou verbaux antérieurs ayant le même objet et ne pourra être modifié que par voie d'avenant dûment signé par les Parties.

Article 3. Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à la date de Déclaration de Panne et ce, pour la durée de réalisation des Prestations dont la fin est constituée par la reprise de l'Equipement par le Client, l'Abandon ou l'expiration d'un délai de trois (3) mois après mise à disposition de l'Equipement.

Article 4. Obligations des Parties

4.1. Obligations du Prestataire

Qualité des prestations – Le Prestataire s'engage à affecter du personnel qualifié, conformément au niveau de compétences requis par les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens.

Obligation d'information – Le Prestataire s'engage à communiquer dans une mesure raisonnable avec le Client et à l'informer promptement de tout élément qui devrait être porté à sa connaissance.

Le Prestataire est tenu de régler d'une stricte confidentialité s'agissant des données du Client dans sa relation commerciale et contractuelle.

Label Qualirepar – Le Prestataire est labellisé Qualirepar. A ce titre, le Consommateur peut, dans certains cas et à sa demande, bénéficier d'une prise en charge partielle de la Réparation. Le montant du bonus de réparation sera, le cas échéant, précisé au Devis.

4.2. Obligations du Client

Préalablement à la Déclaration de Panne, le Client doit :

- (1) Indiquer ses coordonnées au Prestataire – à ce titre, le Client s'assure que ces informations ne sont pas erronées et qu'il est effectivement joignable sur le canal qu'il a indiqué (par exemple : il consulte ses e-mails) durant les prestations.
- (2) Avoir procédé à la sauvegarde des données, fichiers et programmes contenus sur son Equipement, les Prestations pouvant nécessiter la réinitialisation de l'Equipement. Le Prestataire ne pourra ainsi être tenu pour responsable des pertes de données, fichiers ou programmes du Client ni du fait que certains de ces éléments soient rendus inutilisables (par exemple : données imprécises, incomplètes ou indisponibles).

Le Client est tenu de régler le(s) Devis qu'il a accepté(s) et d'observer une stricte confidentialité s'agissant des données associées au Contrat.

Article 5. Description des Prestations

Le Contrat s'applique aux Prestations suivantes : réalisation du Diagnostic, et le cas échéant, de la Réparation.

Par ailleurs, le Prestataire peut procéder à la vente d'accessoires, matériels et consommables informatiques. Cette opération est couverte par les présentes conditions générales.

5.1. Déclaration de Panne et Diagnostic

Le Client se présente à l'agence du Prestataire de son choix avec son Equipement et procède à une Déclaration de Panne. Le Prestataire enregistre la Déclaration de Panne et l'Equipement concerné. En fonction de la nature de la Déclaration de Panne, le Prestataire peut proposer de réaliser un Diagnostic qui permettra de définir le coût de la Réparation et d'émettre le Devis associé qui détaille les opérations de Réparation nécessaires sur l'Equipement, que le Client aura le choix d'accepter ou de refuser.

Le Diagnostic fait l'objet d'un Devis qui est, par principe, payant (sauf dans le cas d'une prise en charge par le vendeur/constructeur dans le cas spécifique de la Réparation sous garantie selon les modalités prévues à l'article 5.2.3 CAS SPECIFIQUE DE LA REPARATION SOUS GARANTIE). Le Diagnostic a lieu sur Site et est payant. Dans le cas où le Client prononce l'Acceptation, les frais de Diagnostic qui auraient déjà été réglés par le Client à la date de l'Acceptation sont déduits du montant de la Réparation.

5.2. Réparation

5.2.1. La Réparation est possible

Dans le cas où le Diagnostic conclut à la possibilité de faire procéder à la Réparation de l'Equipement, le Prestataire émet un Devis à destination du Client qui peut prononcer l'Acceptation ou le Refus.

En cas d'Acceptation, le Prestataire procède à la Réparation dès lors que le Client a procédé au règlement du Devis et informe le Client par écrit (principalement par courrier électronique).

Les frais de Diagnostic doivent être réglés par le Client, que ce dernier fasse procéder ou non à la Réparation.

Garantie après-Réparation :

La Réparation est garantie pendant une durée de 3 (trois) mois à compter de la mise à disposition de l'Equipement, sauf dispositions contraires expresses ou existence d'une garantie octroyée par un Tiers (garantie commerciale ou garantie légale de conformité) au moment de la Réparation. Cette garantie après-Réparation s'applique aux pièces détachées à condition que la garantie du Tiers sur lesdites pièces détachées soit d'une durée restant à courir au moins équivalente à la garantie après-Réparation, et à la main d'œuvre, hors déplacements.

En cas d'Acceptation partielle par le Client, les réparations du Prestataire ne sont pas garanties.

5.2.2. La Réparation n'est pas possible

Dans le cas où la Panne ne peut faire l'objet d'une Réparation, le Prestataire informe le Client des raisons (par exemple : le Prestataire peut indiquer que l'Equipement n'est économiquement pas réparable car les coûts de réparation ne sont pas raisonnables au regard de la valeur de l'Equipement, l'Equipement n'est techniquement pas réparable).

5.2.3. Cas spécifique de la Réparation sous garantie

Le Prestataire intervient en tant que sous-traitant de certains Tiers. En effet, certaines Déclarations de Panne s'inscrivent dans le cadre d'un droit de l'acheteur (par exemple : le droit d'un Consommateur de bénéficier de la garantie légale auprès du vendeur ou dans le cadre d'une garantie commerciale octroyée par le constructeur à un Client). Il est donc possible que le Client procède à une Déclaration de Panne sur redirection du Tiers vers le Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire en est informé et peut faire confirmer au préalable l'information (par exemple : existence et application de la garantie, validation du Tiers de la prise en charge totale ou partielle des prestations réalisées par le Prestataire selon les modalités prévues par le Tiers avec le Client ou le Consommateur). En cas de confirmation du Tiers, le Prestataire peut ensuite procéder au Diagnostic et, le cas échéant, à la Réparation, selon les modalités définies par le Tiers. Lorsque le Diagnostic conclut à la non-application de la garantie légale de conformité ou de la garantie commerciale, la Réparation ne peut avoir lieu que sur Acceptation du Client ou selon les instructions données par le Tiers.

En tout état de cause, le Prestataire se cantonne à agir sur instructions du Tiers. A ce titre, le Prestataire ne saurait prendre aucune décision en autonomie et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'un éventuel manquement au droit de la consommation opéré par le vendeur ou le constructeur.

5.3. Sort de l'Equipement

Le sort de l'Equipement dépend des prestations souscrites et du paiement complet de celles-ci : l'Equipement est par principe mis à disposition par le Prestataire après Réparation ou après un Refus. Lors de la venue du Client pour récupérer ou abandonner l'Equipement, le Prestataire lui remet un Bon d'intervention.

5.3.1. En cas d'Acceptation ou de Réparation sous garantie

Le Prestataire informe le Client de la réalisation de la Réparation et tient pendant un (1) mois après cette information l'Equipement à disposition du Client qui doit le récupérer dans les meilleurs délais, sauf si la Réparation a eu lieu chez le Client.

5.3.2. En cas de Refus

Sauf si le Client avait préalablement fait connaître son choix de l'Abandon, le Prestataire tient pendant un (1) mois suivant le Refus l'Equipement à disposition du Client qui doit le récupérer dans les meilleurs délais, sauf si la Réparation a eu lieu chez le Client.

5.3.3. Abandon

Dans les cas où le Client procède à l'Abandon (les cas sont explicités dans la définition d'Abandon à l'article 1 DEFINITIONS) et que l'Equipement est chez le Prestataire, le Prestataire peut disposer de l'Equipement comme bon lui semble. Dans le cas où l'Abandon fait suite à une absence de réponse de la part du Client sur le sort réservé à l'Equipement ou l'absence de récupération par le Client de l'Equipement, le Prestataire est en droit de facturer des frais de gardiennage dont le montant sera fixé en fonction du volume de l'Equipement et de la période de gardiennage forcée après expiration du délai d'un (1) mois durant lequel le Prestataire a tenu l'Equipement à disposition du Client.

Article 6. Paiement

Le Client règle les factures associées au(x) Devis selon les conditions qui y figurent. Le Prestataire lui indiquera les modalités de paiement. Le Client a par exemple la possibilité dans certains cas de régler la prestation en ligne sur le site www.maintronic.fr. Dans le cas où le Client prononce l'Acceptation, si le Client a déjà procédé au règlement des frais de Diagnostic, ceux-ci sont déduits du montant de la Réparation.

En cas de défaut de paiement de la part du Client, le Prestataire se réserve le droit de ne pas procéder à la Réparation, de ne pas restituer l'Equipement et/ou de conserver les éléments vendus au Client (par exemple : pièce commandée pour la Réparation, consommables commandés).

Article 7. Responsabilité

Chaque Partie répond des dommages directs qui pourraient être subis par l'autre partie.

Sauf dans les cas où la loi l'interdit, dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait engagée à l'égard du Client, le montant total et cumulé des dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait être tenu, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi par le Client, toutes causes confondues et tous préjudices cumulés, ne pourrait être supérieur à la somme la plus élevée entre : (i) le montant du dernier devis associé à l'Equipement et à la Déclaration de Panne, (ii) la valeur de l'Equipement après application du coefficient de vétusté au moment de la Déclaration de Panne, (iii) la somme de sept cents euros (700 €).

Par ailleurs, le Prestataire ne peut être tenu responsable :

- Lorsque l'Equipement réparé a été démonté hors de la présence du Prestataire,
- Lorsque le Client a procédé à l'Abandon de son Equipement,
- Lorsque l'Equipement a fait l'objet de réparations complémentaires postérieurement au Diagnostic ou à la Réparation, sauf si celles-ci ont eu lieu dans le cadre de la garantie après-Réparation et que le dommage découle de l'application de cette garantie,
- Des pertes de données, fichiers et programmes durant le Diagnostic, la Réparation ou après l'Abandon.

En cas de perte ou de détérioration de l'Equipement, l'indemnité éventuellement due au Client ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur de l'Equipement, pour lequel le Client devra fournir la facture d'achat, ou à défaut, justifier par tout moyen de sa date d'achat et de son prix pour prétendre au remboursement de son matériel, tout remplacement étant exclu. Il devra également justifier de la déclaration du sinistre auprès de son assureur ou fournir une attestation de non-assurance en tous lieux. Le montant du remboursement sera diminué d'un coefficient de vétusté.

Article 8. Force majeure

Une situation de force majeure peut être caractérisée dans le cas d'un évènement présentant les caractéristiques définies à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française.

La Partie affectée par un cas de force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par notification en justifiant des circonstances exceptionnelles qui rendent impossible l'exécution de ses obligations contractuelles et en produisant toutes justifications utiles. Les Parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. En cas d'impossibilité, elles pourront résilier les prestations par simple courrier, sans que cela n'ouvre droit à des dommages et intérêts pour l'une ou l'autre Partie

En conséquence, aucune des Parties n'est tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations résultant d'un cas de force majeure.

Article 9. Réserve de propriété

Le Prestataire conserve la propriété des biens qu'il a vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et des accessoires.

En conséquence, le Client s'engage jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate par le Prestataire, à ne pas transformer ni incorporer lesdits biens, ni à les revendre ou les mettre en gage et à apporter à leur conservation tous les soins nécessaires, notamment à les assurer contre tous les risques qu'ils peuvent courir ou faire courir, et ce, dès leur mise à disposition. Ne constitue pas un paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (notamment les traites). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens.

Article 10. Propriété intellectuelle

Dans le cas où les prestations incluent l'installation ou la réinstallation de logiciels systèmes ou applicatifs, celle-ci ne peut se faire qu'à partir de programmes sources ou de licences régulièrement acquises par le Client et dont la liste exhaustive sera spécifiée pour chaque Equipment préalablement à la réalisation de la Réparation. Le Prestataire n'est en aucun cas responsable de la provenance des logiciels installés sur l'Equipment qui lui est remis.

Le Prestataire reste propriétaire exclusif de tous droits, notamment de propriété intellectuelle, titres ou intérêts concernant la Prestation et tous biens fournis dans le cadre de la Prestation. Le Client reconnaît que les droits de propriété intellectuelle, le savoir-faire et autres droits notamment les brevets, droits d'auteur, logiciels, marques, dessins et modèles, savoir-faire, relatifs aux prestations souscrites et aux biens fournis dans leur cadre sont et demeurent réservés à tout moment au Prestataire. Le Client s'engage, le cas échéant, à conserver les marques ou tout autre signe distinctif du Prestataire sur les produits et à s'abstenir de tout comportement déloyal à l'égard du Prestataire et desdits droits de propriété intellectuelle.

Article 11. Garanties légales

Dans le cas où le Prestataire vend au Consommateur des biens, il agit en tant que vendeur et est tenu des garanties légales de conformité (L. 217-3 à L. 217-20 du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil).

Article 12. Données à caractère personnel

Le Prestataire, en tant que responsable du traitement des données, informe le Client que les données à caractère personnel sont principalement, utilisées aux fins suivantes :

| Finalité | Base légale |
|---|---|
| Gestion des devis, exécution des services et paiement | Exécution du contrat (Article 6.1.b RGPD) |
| Respect des obligations légales | Obligation légale (Article 6.1.c RGPD) |

Les données collectées peuvent être transmises aux fournisseurs, sociétés de transport et prestataires de services du Prestataire nécessaires à l'exécution des Prestations.

Pour plus d'informations, le Client peut consulter la [Politiques de confidentialité - Maintronic](#).

Article 13. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée.



Article 14. Médiation

En cas de litige entre le Prestataire et le Consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le Consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir C&C-médiation, dans un délai d'un an à compter de la fin du Contrat. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de C&C-médiation (www.cc-mediateurconso-bfc.fr).

Article 15. Droit applicable et attribution de juridiction

Les présentes conditions générales et plus généralement les relations entre le Prestataire et le Client sont soumises à la loi française.

TOUTE CONTESTATION ENTRE LES PARTIES RELEVE DE LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX COMPETENTS DU SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE.