

# CGV — HERMES INFORMATIQUE / Microconcept

Conditions générales de vente HERMES INFORMATIQUE – Microconcept

## 1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent sans restriction ni réserve l'ensemble des ventes conclues entre :

**HERMES INFORMATIQUE** – Société à responsabilité limitée au capital de 7 500 €, immatriculée au RCS de Marseille sous le n° B 483 785 788, dont le siège social est situé 64 avenue d'Haïfa, 13008 Marseille (France), n° de TVA intracommunautaire FR17483785788 (ci-après « la Société »),

et toute personne physique agissant en qualité de consommateur (ci-après « le Client »), désireuse d'acquérir les produits proposés à la vente sur le site Internet <https://www.microconcept.com> (ci-après « le Site »).

Les présentes CGV sont mises à la disposition du Client sur le Site où elles peuvent être consultées. La validation de la commande vaut acceptation sans réserve des CGV.

## 2. Produits

### 2.1 Caractéristiques essentielles

Les Produits offerts à la vente sont décrits avec la plus grande exactitude possible : dénomination, référence, caractéristiques techniques, dimensions, contenu numérique, compatibilité, interopérabilité, photographies. Les visuels publiés sont contractuels ; la mention « photos non contractuelles » est proscrite.

### 2.2 Disponibilité – Rupture de stock – Précommande

Les offres et prix sont valables tant qu'ils sont affichés comme « Disponibles » sur le Site et dans la limite des stocks effectivement détenus par la Société. L'état de stock est mis à jour en temps réel ; néanmoins, une indisponibilité exceptionnelle peut survenir entre la validation du panier et la confirmation de la commande.

En cas d'indisponibilité totale ou partielle après passation de la commande, la Société en informe le Client sous **deux (2) jours ouvrés** et lui propose au choix :

1. **Remboursement immédiat** du prix TTC des Produits indisponibles sur le moyen d'origine, sous **quatorze (14) jours** ;

2. **Mise en attente** (« back-order ») jusqu'au réapprovisionnement avec date d'expédition estimative actualisée (annulable tant que non expédié) ;
3. **Fourniture**, avec accord exprès du Client, d'un Produit de qualité et de prix équivalents ou supérieurs. Les frais de retour éventuel restent à la charge de la Société.

Si l'indisponibilité ne porte que sur une partie de la commande, les autres Produits disponibles sont expédiés normalement sans frais supplémentaires, sauf demande contraire du Client.

En cas de **précommande** d'un Produit non encore commercialisé, la date de sortie prévisionnelle est indicative et peut évoluer. Le Client conserve le droit d'annuler jusqu'à l'expédition effective.

## 3. Prix

### 3.1 Affichage des prix

Les prix sont exprimés en **euros (€) toutes taxes comprises (TTC)**, incluant la TVA au taux légal applicable au jour de la commande. Conformément à l'article L.112-1 du Code de la consommation, le montant HT, le taux et le montant de la TVA sont rappelés dans le récapitulatif et sur la facture.

Toute modification du taux de TVA est automatiquement répercutée à sa date d'entrée en vigueur. Les prix n'incluent pas les **frais de livraison, d'installation ou de mise en service**, affichés séparément avant validation définitive (art. L.112-3).

### 3.2 Variation et exactitude

La Société peut **modifier les prix** tant qu'ils ne sont pas définitivement acceptés lors de la confirmation. Le prix contractuel est celui du courriel de confirmation.

En cas d'erreur manifeste (prix dérisoire), la Société contacte le Client pour qu'il confirme au prix corrigé ou obtienne un **remboursement intégral**. À défaut de réponse sous **cinq (5) jours ouvrés**, la commande est annulée et remboursée.

### 3.3 Promotions, remises et codes avantage

Les offres promotionnelles sont **valables pour la durée et dans les conditions** indiquées et **ne sont pas cumulables**, sauf mention contraire. Les codes doivent être saisis **avant** la validation ; aucun avoir rétroactif après coup.

### 3.4 Éco-participation et taxes spécifiques

Lorsque requis (DEEE, copie privée, mobilier, etc.), le montant est **inclus dans le prix TTC** et apparaît distinctement sur la facture.

### 3.5 Conversion monétaire et frais bancaires

En cas de paiement hors zone euro ou en devise étrangère, le Client supporte les **frais de conversion** et/ou **frais bancaires** facturés par son établissement.

## 4. Commande

### 4.1 Parcours de commande dématérialisé

1. **Ajout au panier** des Produits ;
2. **Récapitulatif** : description, prix TTC, frais éventuels, mode de paiement ;
3. **Modifications possibles** (quantités, suppression, codes) jusqu'à la validation ;
4. **Premier clic** : validation du récapitulatif ;
5. **Second clic** (« double-clic ») : **confirmation définitive** et **obligation de paiement** (art. L.221-14).

### 4.2 Correction des erreurs

Avant le second clic, le Client peut **corriger toute erreur** (adresse, livraison, panier).

### 4.3 Conclusion du contrat et paiement

Le contrat est réputé conclu à la date où le paiement est **accepté et confirmé** par l'organisme bancaire.

### 4.4 Confirmation de commande et documents

- Courriel de confirmation récapitulatif,
- Facture TTC détaillée.

Disponibles à tout moment dans « Mon compte ».

### 4.5 Archivage et preuve

Pour toute commande **≥ 120 € TTC**, archivage du contrat (bon de commande, CGV, facture) pendant **dix (10) ans** à compter de la livraison (art. L.213-1). Communication sur demande au Service Client.

## 5. Paiement

### 5.1 Modes de règlement acceptés

- **Cartes** : CB, Visa, Mastercard, American Express ;
- **Portefeuilles et mobile** : PayPal ;
- **Virement** SEPA ou instantané ;
- Tout autre mode ponctuellement proposé sur la page de paiement.

Seuls les moyens affichés lors de la validation font foi.

## 5.2 Plateforme de paiement sécurisée

Prestataire agréé conforme **PCI-DSS v4.0**. Données chiffrées via **TLS 1.2+** ; la Société n'a jamais accès aux numéros complets de carte.

## 5.3 Authentification forte (3-D Secure 2)

Conformément à la **DSP2**, authentification forte visant à vérifier que **le titulaire** du moyen de paiement est à l'origine de la transaction.

## 5.4 Refus ou annulation

En cas de refus d'autorisation ou d'échec d'authentification, la commande est **annulée** ; information immédiate à l'écran et par courriel.

La Société peut **suspendre/annuler** en cas de fraude suspectée, impayé antérieur, défaut d'informations, après demande éventuelle de justificatifs.

## 5.5 Facturation électronique

Une **facture PDF** est émise dès la confirmation de paiement et disponible dans « Mon compte » ; elle vaut preuve de vente et de règlement.

## 5.6 Frais supplémentaires

Pas de **frais supplémentaires** liés au moyen de paiement (art. L.112-12). Les frais bancaires/changes éventuels du Client restent à sa charge.

# 6. Livraison

## 6.1 Lieu et mode

Livraison en France métropolitaine et dans l'Union européenne via les transporteurs indiqués lors de la commande.

## 6.2 Délai

Sauf indication particulière, livraison **au plus tard dans les trente (30) jours** (art. L.216-1). En cas de dépassement :

- **Injonction** de livrer dans un délai supplémentaire raisonnable ;
- À défaut, **résolution** et **remboursement intégral** sous quatorze (14) jours, sans préjudice de D&I.

## 6.3 Transfert des risques

Conformément à l'article L.216-4, les risques sont transférés au Client lorsqu'il (ou un tiers **autre que le transporteur proposé par la Société**) prend physiquement possession du bien. Si le Client mandate **son propre transporteur** non proposé par la Société, le transfert intervient à la remise au transporteur choisi par le Client.

Les Produits demeurent la propriété de la Société **jusqu'au complet paiement** (C. civ. 2367 s.).

## 6.4 Réception et vérification

À la livraison, le Client est invité à vérifier l'état du colis et des Produits. En cas d'anomalie apparente, il est invité à nous informer **dans les meilleurs délais** pour faciliter le traitement. **Cette invitation ne limite en rien ses droits légaux.** Des réserves auprès du transporteur peuvent être formulées, mais **leur absence ne prive pas le Client de ses recours** contre la Société.

# 7. Droit de rétractation

## 7.1 Principe

Conformément aux articles L.221-18 et s., le Client dispose de **quatorze (14) jours** à compter de la réception pour se rétracter sans motif ni pénalité.

## 7.2 Modalités

Notification via le **formulaire-type** (Annexe 2) ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Retour des Produits, **à ses frais**, dans leur état d'origine, au plus tard **quatorze (14) jours** après la notification.

*Risques du retour* : le Client supporte les risques (perte, vol, détérioration) jusqu'à réception par la Société ; il est invité à conserver une preuve d'expédition.

## 7.3 Remboursement

Remboursement de **tous les paiements reçus**, y compris les frais de livraison standard (hors supplément choisi), au plus tard **quatorze (14) jours** après récupération des Produits ou preuve d'expédition.

## 7.4 Exceptions

Exceptions prévues à l'article L.221-28 (services pleinement exécutés, biens personnalisés, hygiène scellée, contenus numériques sans support avec renonciation, etc.).

# 8. Garanties

## 8.1 Garantie légale de conformité (L.217-3 à L.217-17)

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 €, 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.

## 8.2 Garantie des vices cachés

Indépendamment de la garantie légale de conformité, la Société demeure tenue de la **garantie légale des vices cachés** (C. civ. 1641 à 1649).

## 8.3 Modalités de mise en œuvre

Contactez le Service Client (art. 10) avec le défaut constaté, le n° de commande et pièces utiles. **Les frais de retour sont pris en charge** sur présentation d'un justificatif.

# 9. Responsabilité

La Société ne saurait être tenue pour responsable de la mauvaise exécution imputable au Client ou à un cas de **force majeure** (art. 1218 C. civ.). Aucune clause des présentes CGV ne limite les droits légaux du consommateur.

# 10. Service clientèle – Réclamations – Médiation

- **Courriel** : [contact@microconcept.com](mailto:contact@microconcept.com)
- **Téléphone** : 07 49 36 75 85 (appel non surtaxé – coût d'une communication locale)
- **Adresse** : HERMES INFORMATIQUE, Microconcept – 259 avenue des Caniers, 13400 Aubagne, France

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1, le Client peut recourir gratuitement au médiateur suivant dans l'année qui suit sa réclamation écrite :

### CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

- 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
- Tél. : 01 89 47 00 14
- E-mail : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)
- Site : <https://www.cm2c.net>

## Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Conformément à l'article L.612-2, le recours au médiateur n'est possible qu'après **une réclamation écrite adressée à la Société** depuis moins d'un an. (*Attestation d'adhésion à CM2C*)

## 11. Données personnelles

Conformément au RGPD (UE 2016/679) et à la Loi Informatique & Libertés, la Société met en œuvre un traitement de données à caractère personnel lors de la navigation et de la commande.

### 11.0 Opposition au démarchage téléphonique

Le consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste BLOCTEL : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Cette disposition s'applique uniquement aux personnes physiques non professionnelles.

### 11.1 Responsable de traitement

HERMES INFORMATIQUE, SARL RCS Marseille B 483 785 788 – 64 avenue d'Haïfa, 13008 Marseille (France), représentée par son gérant. Contact : [contact@microconcept.com](mailto:contact@microconcept.com)

### 11.2 Finalités et bases légales

Finalités principales	Base juridique	Références RGPD
Gestion commandes, livraison, facturation, SAV	Exécution du contrat	art. 6 §1 b)
Création et gestion du compte	Exécution du contrat	art. 6 §1 b)
Lutte fraude, obligations comptables/fiscales	Obligation légale	art. 6 §1 c)
Prospection électronique	Consentement	art. 6 §1 a)
Amélioration UX, statistiques	Intérêt légitime	art. 6 §1 f)

### 11.3 Destinataires

Services internes et **prestataires techniques** (hébergeur, transporteurs, paiement, service

client, e-mailing, marketing) en qualité de sous-traitants (art. 28 RGPD). Communication possible aux autorités compétentes sur réquisition.

## 11.4 Durée de conservation

Nature des données	Durée de conservation
Données nécessaires à l'exécution du contrat	Relation commerciale + 5 ans
Données comptables et fiscales	10 ans
Prospection commerciale	Jusqu'au retrait du consentement ou 3 ans après dernier contact
Cookies & traceurs	Voir Politique cookies

## 11.5 Droits des personnes

Droits d'accès, rectification, opposition, effacement, limitation, portabilité (art. 15 à 22 RGPD) ; directives post-mortem (art. 85 LIL). Exercice gratuit : [contact@microconcept.com](mailto:contact@microconcept.com) ou adresse du siège. Pièce d'identité possible.

## 11.6 Réclamation CNIL

CNIL – 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07 – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## 11.7 Transferts hors UE

Pas de transferts hors EEE sans mécanisme de protection adéquat (décision d'adéquation, CCT, BCR...).

## 11.8 Sécurité

Mesures techniques et organisationnelles appropriées (TLS, authentification forte, sauvegardes, droits d'accès, audits).

## 11.9 Politique de confidentialité

La **Politique de confidentialité** du Site prévaut en cas de divergence.

# 12. Propriété intellectuelle

## 12.1 Titularité

Le Site et ses contenus (dont contenus numériques commercialisés) sont protégés. Aucune cession de droits n'est réalisée du seul fait de l'achat.

## **12.2 Licence d'utilisation du Site**

Droit d'usage privé, personnel, non exclusif et non transférable, pour l'accès/consultation (art. L.122-5 CPI). Toute reproduction/représentation/adaptation/extraction sans autorisation écrite est interdite.

## **12.3 Signes distinctifs**

Marques, noms commerciaux, logos protégés (art. L.711-1 s.). Toute utilisation sans autorisation engage la responsabilité.

## **12.4 Bases de données**

Protection L.341-1 s. CPI. Extraction/réutilisation substantielle interdite.

## **12.5 Contenus générés par l'utilisateur**

Cession non exclusive, mondiale et gratuite des droits nécessaires pour présentation/promotion des Produits. Le Client garantit ses droits et s'interdit tout contenu illicite.

## **12.6 Sanctions**

La contrefaçon engage la responsabilité (L.335-2 s.). Demandes à [contact@microconcept.com](mailto:contact@microconcept.com).

## **12.7 Liens**

Liens vers le Site autorisés sous conditions (pas de framing/inline-linking, pas d'erreur sur la source, respect des intérêts légitimes). La Société peut demander la suppression. Les liens externes sont informatifs sans responsabilité.

# **13. Force majeure**

## **13.1 Définition**

Au sens de l'art. 1218 C. civ. (événement imprévisible, irrésistible et extérieur).

- Catastrophes naturelles ;
- Épidémies/pandémies, mesures d'urgence ;
- Grèves, lock-out, blocages ;
- Défaillance énergie, télécoms, Internet ;
- Guerre, terrorisme, troubles graves ;
- Décisions/injonctions rendant l'exécution impossible.

## 13.2 Effets

- Suspension sans indemnité des obligations affectées ;
- Prorogation des délais affectés ;
- Exécution normale des obligations non affectées.

## 13.3 Notification & minimisation

Notification écrite, indication de la nature, durée prévisible, conséquences, et efforts de minimisation.

## 13.4 Au-delà de 30 jours

Résiliation de plein droit de la commande par LRAR ; remboursement intégral sous 14 jours (L.216-2 et L.216-3).

## 13.5 Reprise

Information sans délai et reprise des obligations à la fin de l'événement.

## 13.6 Absence de responsabilité

Aucune pénalité/DI pour l'inexécution justifiée par la force majeure.

## 14. Non-renonciation

- **14.1 Principe général** : L'absence d'exigence immédiate n'emporte pas renonciation définitive.
- **14.2 Renonciation écrite uniquement** : Seule une renonciation expresse et écrite signée produit effet.
- **14.3 Caractère ponctuel** : Le retard n'affecte pas la faculté d'agir ultérieurement.
- **14.4 Cumul des recours** : Recours cumulatifs, non exclusifs.

## 15. Nullité partielle

- **15.1 Divisibilité** : La clause nulle est réputée non écrite, sans affecter les autres.
- **15.2 Effets** : Exécution comme si la clause nulle n'avait jamais existé.
- **15.3 Substitution & renégociation** : Renégociation de bonne foi ou substitution judiciaire.
- **15.4 Absence de novation** : Pas de novation ni renonciation implicite.
- **15.5 Survie** : Les clauses par nature survivent.

## 16. Droit applicable – Règlement des litiges

### 16.1 Droit applicable

Les CGV et ventes sont **exclusivement** soumises au droit français.

## 16.2 Amiable

- **Consommateurs** : médiation (voir art. 10) ; plateforme RLL : [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) (Règlement UE n° 524/2013).
- **Professionnels** : recherche d'une solution amiable sous 30 jours à compter de la notification du différend.

## 16.3 Compétence

- **Consommateurs** : juridictions compétentes (CPC) ou lieu de domicile à la conclusion/survenance (R.631-3, R.632-1).
- **Professionnels** : compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'appel du siège social de la Société (sauf disposition impérative contraire).

## 16.4 Indépendance des stipulations

Médiation/RLL non obligatoires avant la saisine du juge ; n'interrompent pas les prescriptions.

# ANNEXE 1 – Principaux textes applicables

Articles L.111-1, L.216-1 à L.216-4, L.221-5, L.221-14, L.221-18 à L.221-28, L.217-3 à L.217-17, L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation ; articles 1641 à 1649 du Code civil.

# ANNEXE 2 – Formulaire-type de rétractation

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

À l'attention de : **[HERMES INFORMATIQUE / Microconcept, 64 avenue d'Haïfa, 13008 Marseille, [contact@microconcept.com](mailto:contact@microconcept.com)]**

Je/nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la vente du bien ()/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

- **Commandé le ()/reçu le ()** : \* **Nom du (des) consommateur(s)** :
- **Adresse du (des) consommateur(s)** :
- **Signature du (des) consommateur(s)** (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*) :
- **Date** : () Rayez la mention inutile.\*