



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SNATEC

Vérfiées le 23 mai 2026

Les présentes **CGV** encadrent juridiquement la relation entre la **SNATEC** et ses clients (professionnels ou particuliers). Elles constituent le cadre de référence en cas de litige.

Table des matières

1. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE	3
1.1 Dénomination Sociale	3
1.2 Sigle	3
1.3 Forme Juridique	3
1.4 Capital Social	3
1.5 Siège Social	3
1.6 Numéro SIREN	3
1.7 Numéro SIRET (Siège)	3
1.8 Registre du Commerce et des Sociétés	3
1.9 Répertoire des Métiers	3
1.10 Numéro de Taxe sur la Valeur Ajoutée Intracommunautaire	3
1.11 Code de l'Activité Principale exercée	3
1.12 Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle	3
2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	4
3. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT	4
3.1 Prix	4
3.2 Affichage des tarifs	4
3.3 Frais de Réservation	4
3.4 Retards de paiements	4
3.5 Méthodes de paiements	4
3.5.1 Espèces	4
3.5.2 Cartes de débits et crédits	5
3.5.3 Virements bancaires	5



4. DURÉE D'INTERVENTION ET DÉPASSEMENT	5
4.1 Forfait de base	5
4.2 Facture de Prestation	5
4.3 Interventions Spécifiques	5
5. CONDITIONS DE TRAVAIL ET DROIT DE RETRAIT	5
5.1 Environnement de travail	5
5.2 Droit de Retrait.....	5
5.3 Sécurité Vidéo	5
6. RESPONSABILITÉ ET DONNÉES.....	6
6.1 Sauvegardes	6
6.2 Obligation de moyens.....	6
6.3 Limitation de responsabilité.....	6
6.4 Matériel.....	6
7. Ventes de biens.....	6
7.1 Acomptes	6
7.2 Modalités de livraison et installation.....	6
7.3 Transfert de propriété et des risques	7
7.4 Réception et conformité	7
8. DROIT DE RÉTRACTATION (PARTICULIERS).....	7
8.1 Facture de réservation (Frais de mobilité & assimilés).....	7
8.2 Facture de services (Intervention Technique).....	7
9. GARANTIES ET LITIGES	8
9.1 Garanties.....	8
9.2 Médiation	8
9.3 Tribunal compétant	8
10. VALIDATION DE FIN DE TRAVAUX	8
11. CAS DE FORCE MAJEURE & RETARDS	8



1. IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

1.1 Dénomination Sociale

Société de Nathan Escolle Cosson

1.2 Sigle

SNATEC

1.3 Forme Juridique

Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU)

1.4 Capital Social

500,00 Euros

1.5 Siège Social

6 Rue du Commandant Pierre Mulsan, App 12, 10000 Troyes

1.6 Numéro SIREN

102 029 378

1.7 Numéro SIRET (Siège)

102 029 378 00019

1.8 Registre du Commerce et des Sociétés

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Troyes sous le numéro 102 029 378

1.9 Répertoire des Métiers

Immatriculée au Répertoire des Métiers de l'Aube sous le numéro 102 029 378

1.10 Numéro de Taxe sur la Valeur Ajoutée Intracommunautaire

FR87102029378

1.11 Code de l'Activité Principale exercée

9511Z (Réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques)

1.12 Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle

Hiscox France – Contrat RCPH278550839



2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent la vente de produits informatiques et la réalisation de prestations de services (maintenance, audit, installation, optimisation) par SNATEC. Toute commande implique l'adhésion sans réserve du client à ces conditions.

Le paiement des **Frais de Réservation** (incluant les frais de mobilité, le blocage du créneau horaire et des frais d'intervention spécifiques), d'un acompte ou de l'intégralité de la prestation par le Client vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV. Cette acceptation est réputée acquise dès la réception du règlement par SNATEC, matérialisant ainsi la formation du contrat entre les parties.

3. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 Prix

Les prix sont exprimés en Euros, HT ou TTC selon la qualité du client.

3.2 Affichage des tarifs

Les tarifs en vigueur sont publiés sur le site internet <https://troyes.letechinfo.fr>

3.3 Frais de Réservation

La planification de l'intervention donne lieu à la facturation de Frais de Réservation (incluant le déplacement selon zones géographiques et frais d'intervention spécifiques). Ces frais sont exigibles avant l'intervention et non remboursables, sauf annulation par le client avant 18h00 la veille ou annulation par SNATEC. Ces frais couvrent le service de gestion administrative et le blocage exclusif d'une plage horaire au profit du Client.

3.4 Retards de paiements

Un taux d'intérêt de 0,03% par jour de retard s'applique. Pour les professionnels, une indemnité forfaitaire de 40 € est due dès le premier jour de retard. Le client dispose d'un délai de 28 jours pour recouvrer la dette sous peine d'actions de recouvrement forcé.

3.5 Méthodes de paiements

Les méthodes de paiements suivants sont les seules autorisées :

3.5.1 Espèces

Dans les limites légales



3.5.2 Cartes de débits et crédits

Dès un montant TTC de 10,00€

3.5.3 Virements bancaires

Sans limites

4. DURÉE D'INTERVENTION ET DÉPASSEMENT

4.1 Forfait de base

Toute intervention ayant fait l'objet de Frais de Réservation dispose d'un créneau maximum de 3 heures (180 minutes).

4.2 Facture de Prestation

À l'issue de l'intervention, une Facture de Prestation est émise. Elle comprend le coût de la main-d'œuvre forfaitaire et, le cas échéant, les dépassements par tranche de 15 minutes ainsi que les pièces détachées.

4.3 Interventions Spécifiques

Les majorations pour interventions le dimanche, jours fériés ou en mode "Express" sous 48h, s'ajoutent aux frais de réservations selon les tarifs en vigueur.

5. CONDITIONS DE TRAVAIL ET DROIT DE RETRAIT

5.1 Environnement de travail

Le client doit fournir un espace de travail propre, éclairé, sécurisé et disposer d'une connexion internet fonctionnelle si la prestation le requiert.

5.2 Droit de Retrait

SNATEC se réserve le droit de cesser ou refuser immédiatement l'intervention, sans remboursement des frais de mobilité, dans les cas suivants :

- Environnement insalubre, dangereux ou installation électrique non conforme.
- Comportement injurieux, harcèlement ou menace physique de la part du client.
- Présence de contenus illicites manifestes sur le matériel.

5.3 Sécurité Vidéo

L'intervenant peut utiliser une caméra embarquée pour sa sécurité. Le client peut s'opposer à l'usage commercial des images, mais pas à l'enregistrement de sécurité.



6. RESPONSABILITÉ ET DONNÉES

6.1 Sauvegardes

Le Client reconnaît que toute intervention sur un système informatique comporte un risque intrinsèque de perte de données. Il incombe au Client de réaliser une sauvegarde complète de ses données et logiciels sur un support externe avant l'intervention. En l'absence de sauvegarde préalablement vérifiée par le Client, la responsabilité de SNATEC ne pourra être engagée en cas de perte, d'altération ou de corruption de données ou de fichiers.

6.2 Obligation de moyens

SNATEC s'engage à mettre en œuvre tout son savoir-faire, mais ne peut garantir un résultat absolu face à des pannes matérielles imprévisibles ou des incompatibilités logicielles tierces.

6.3 Limitation de responsabilité

SNATEC est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Sa responsabilité est strictement limitée aux dommages directs causés par une faute lourde prouvée, et ne saurait excéder le montant de la prestation facturée.

6.4 Matériel

Pour les forfaits "Boost", "Stockage" ou "Protection d'écran", le prix inclut uniquement la main-d'œuvre ; les pièces détachées sont facturées en sus.

7. Ventes de biens

7.1 Acomptes

Lors de la commande, le client s'engage à verser un acompte représentant entre 30 % et 100 % du montant total TTC des biens, selon les modalités définies dans le devis ou la facture proforma. Le solde devra être réglé conformément aux échéances convenues. Aucun bien ne pourra faire l'objet d'une livraison si l'acompte initial n'a pas été dûment perçu par le vendeur.

7.2 Modalités de livraison et installation

La livraison des biens est indissociable du déplacement d'un technicien qualifié de notre société. En conséquence, les biens ne sont pas expédiés par transporteur classique, mais sont livrés et remis au client exclusivement lors de l'intervention



technique sur le site désigné. Le client s'engage à rendre le site accessible à la date et à l'heure convenues pour cette intervention.

7.3 Transfert de propriété et des risques

Le transfert de propriété des biens au profit du client ne sera effectif qu'après le paiement intégral du prix, nonobstant la livraison effectuée par le technicien. Toutefois, le transfert des risques de perte ou de détérioration des biens est transféré au client dès la réception desdits biens lors de l'intervention technique.

7.4 Réception et conformité

Lors de la remise des biens, le client est tenu de procéder à un examen contradictoire en présence du technicien. Toute réserve concernant l'état apparent des biens ou une non-conformité devra être mentionnée par écrit sur le procès-verbal d'intervention remis par le technicien. À défaut de réserves expresses émises lors de cette réception, les biens sont réputés conformes à la commande.

8. DROIT DE RÉTRACTATION (PARTICULIERS)

Conformément à la réglementation sur la vente hors établissement et à distance, le Client consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter. Toutefois, deux situations distinctes s'appliquent :

8.1 Facture de réservation (Frais de mobilité & assimilés)

Le paiement des frais de mobilité par le Client constitue une demande expresse d'exécution d'un service de planification et de réservation de créneau.

Conformément aux présentes, ce service est considéré comme pleinement exécuté dès lors que le créneau est bloqué et que le technicien ne peut plus proposer cette plage horaire à un autre client.

En conséquence, tout remboursement est exclu en cas d'annulation intervenant après 18h00 la veille de l'intervention prévue.

8.2 Facture de services (Intervention Technique)

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les travaux d'entretien ou de réparation à exécuter en urgence et expressément sollicités par le consommateur, ni pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation

Le Client reconnaît que les prestations informatiques de SNATEC sont des services de dépannage personnalisés.



L'exécution matérielle complète de la prestation met fin de plein droit à toute possibilité de rétractation. Le paiement de la facture de prestation est dû dès la fin de l'intervention, indépendamment de la signature du bon de fin d'intervention, dès lors que le travail a été réalisé.

9. GARANTIES ET LITIGES

9.1 Garanties

Le client bénéficie des garanties légales de conformité et des vices cachés.

9.2 Médiation

En cas de litige, le client particulier peut contacter : Société Médiation Professionnelle (<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>).

9.3 Tribunal compétent

Pour les professionnels, le Tribunal de Commerce de Troyes est seul compétent.

10. VALIDATION DE FIN DE TRAVAUX

À l'issue de la prestation, le Client (ou son représentant) est invité à signer un bon de fin d'intervention.

Toutefois, le défaut de signature du bon de fin d'intervention par le Client ne fait pas obstacle à la facturation dès lors que la prestation a été matériellement réalisée

La signature de ce document vaut :

- Recette technique sans réserve de la prestation effectuée.
- Validation contradictoire de l'heure de début et de l'heure de fin d'intervention.
- Acceptation du décompte définitif du temps passé et, le cas échéant, des frais de dépassement.

11. CAS DE FORCE MAJEURE & RETARDS

SNATEC ne pourra être tenue responsable des retards ou de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence française (ex : catastrophes naturelles, pannes généralisées des réseaux de télécommunication, conditions de circulation exceptionnelles ou accidents).