

Conditions Générales de Vente

d'Assistance ordinateur 34 au 11/02/2026

Article 1 – Définitions :

- PRESTATAIRE désigne ASSISTANCE ORDINATEUR 34, micro-entreprise dirigée par M. LUPFER Fabien, Entrepreneur Individuel, dont le siège social est : 2595 Boulevard Paul Valéry, Bâtiment C, 34070 MONTPELLIER, Tél : 06 79 95 35 88, Email : fabien.lupfer@gmail.com , SIREN N° : 791355290, immatriculée au Répertoire des Métiers de l'Hérault N° 791355290RM34, inscription au Registre de Commerce et des Sociétés de Montpellier : N° 791 355 290 RCS Montpellier.
- CGV désigne les présentes Conditions Générales de Vente.
- CLIENT désigne le bénéficiaire des prestations fournies par le prestataire.
- PRESTATION(S) désigne l'ensemble des services commercialisés par le prestataire.
- INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation demandée.
- INTERVENANT désigne le technicien qui intervient pour le compte du prestataire et qui exécute une intervention.
- ÉQUIPEMENT(S) désigne le matériel informatique (ordinateurs PC tours ou portables, Tablettes, Smartphones, BOX ADSL, Périphériques) et les logiciels (Systèmes d'exploitation, bureautique, antivirus, divers) du client concerné par la prestation.
- DOMICILE désigne le lieu où se trouve le client pour réaliser la prestation.

Article 2 – Objet :

Le prestataire est une entreprise d'assistance informatique qui propose des prestations destinées à répondre au besoin :

- d'un client particulier souhaitant bénéficier d'une intervention à domicile, dans le cadre des Services à la Personne (SAP).
- d'un client professionnel (entreprises, artisans, indépendants, associations), pour des interventions sur site ou à distance.

Le prestataire bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive, lui permettant d'intervenir auprès de ces deux publics tout en conservant son agrément SAP pour les particuliers.

Article 3 – Prise de connaissance et acceptation des Conditions Générales de Vente :

- Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et les modalités selon lesquelles le prestataire délivre ses services. Les présentes CGV sont portées à la connaissance du client soit par l'intermédiaire du site internet du Prestataire : www.assistance-ordinateur34.com/cgv soit jointes par le prestataire dans l'email de confirmation du rendez-vous envoyé au client, soit jointes dans la facture ou devis envoyé au client par email ou remises en main propre.

- Toute demande de devis ou commande d'une intervention implique, pour le client, son acceptation pleine et entière des présentes CGV qui sont portées à sa connaissance, même si celui-ci n'a pas apposé sa signature.

Article 4 - Formation du contrat :

4.1 – Par téléphone :

Le client appelle le prestataire afin de passer commande de prestation au numéro de téléphone suivant : 06 79 95 35 88 (prix d'un appel local). Lors de l'appel téléphonique, le client et le prestataire fixent les conditions de l'Intervention (identité du client, lieu, date et heure, prestations demandées et tarifs associés). Le client donne verbalement son consentement aux conditions de l'intervention, la vente des prestations étant alors considérée comme définitive.

4.2 – Réservation en ligne :

Le client a la possibilité de réserver un rendez-vous directement en ligne, sur le site internet du prestataire :

<https://www.assistance-ordinateur34.com/services>. La confirmation en ligne de la réservation d'un rendez-vous, par le client, vaut l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le client recevra par un email automatique du prestataire un récapitulatif

du rendez-vous. Le prestataire se réserve le droit de refuser a posteriori, une réservation effectuée en ligne par le client, si celle-ci n'est pas conforme aux présentes CGV ([Voir article 15](#)).

4.3 – Par l'accueil d'une résidence senior ou d'une maison de retraite :

Le client contacte l'accueil de la résidence senior ou de la maison de retraite pour fixer un rendez-vous avec l'intervenant et préciser les conditions de l'intervention (identité du client, lieu, date et heure, prestations demandées).

4.4 – Devis :

4.4.1 – Seuil d'établissement :

Pour les CLIENTS particuliers (B2C) : Conformément à la réglementation des Services à la Personne, l'établissement d'un devis est obligatoire pour toute prestation dont le montant estimé est supérieur ou égal à 100 € TTC, ou à la demande du CLIENT pour des montants inférieurs.

- **Pour les CLIENTS professionnels (B2B) :** Un devis ou un bon d'intervention est systématiquement proposé avant le début de la PRESTATION, quel que soit son montant, afin de garantir l'accord sur les tarifs et l'acceptation des présentes CGV.

4.4.2 – Modalités d'acceptation : Le CLIENT accepte le devis de manière ferme et définitive en y apposant la mention : « **Bon pour accord et exécution immédiate, je reconnais avoir pris connaissance et accepté les CGV** », accompagnée de la date et de sa signature.

4.4.3 – Validation : Dès réception du devis signé (par courrier, email ou remise en main propre), la vente de la prestation est considérée comme définitive. En cas de demande de modification par le CLIENT, le PRESTATAIRE adressera un nouveau devis soumis aux mêmes conditions d'acceptation. Le prestataire se réserve le droit de ne débiter l'INTERVENTION qu'après réception du devis dûment validé.

Article 5 – Fin du contrat :

Une fois la prestation effectuée par l'intervenant, la prestation sera terminée ; toute nouvelle demande éventuelle du client donnera lieu à un nouveau contrat, facturé au tarif en vigueur ([Voir article 10](#)).

Article 6 – Prestations de services proposées :

- Diagnostic de panne, assistance informatique, assistance multimédia, suppression de virus, assistance piratage, installation d'un ordinateur, installation d'une box Internet, installation d'une imprimante, installation d'objets connectés, conseils et formations informatiques.

- Toutes les prestations proposées sont accessibles sur le site Internet du Prestataire :

<https://www.assistance-ordinateur34.com/services> et facturées au tarif en vigueur ([Voir article 10](#)).

Article 7 – Vente de matériels et accessoires informatiques :

7.1 – Objet de la vente et tarification :

Dans le cadre de ses interventions au domicile du client ou sur le site de l'entreprise, l'intervenant peut proposer la vente de petits matériels et accessoires informatiques (câbles, clés USB, disques durs externes, etc ...) en rapport avec son intervention. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur le jour de l'intervention; ils sont communiqués oralement au client et acceptés par lui avant la vente, puis détaillés sur la facture finale. Cette activité de vente est soumise au régime des Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC). Les prix sont indiqués en euros nets. Conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts, la TVA est non applicable sur les produits vendus.

7.2 – Exclusion de l'avantage fiscale :

Conformément à l'article L.7232-1-2 du code du travail, le client est expressément informé que seules les prestations de Services à la personne (main-d'œuvre) ouvrent droit à la réduction ou au crédit d'impôt de 50%. En conséquence : Les prestations effectuées sur site pour le compte d'un professionnel sont strictement exclues de cet avantage fiscal. Le montant

correspondant à l'acquisition de matériels ou accessoires est strictement exclu de cet avantage fiscal, tant pour les particuliers que pour les professionnels et ne figurera pas sur l'attestation fiscale annuelle.

7.3 – Garanties Légales :

Tous les produits neufs vendus bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans ([articles L.217-3](#) et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés ([articles 1641](#) et suivants du Code civil). Cette garantie permet au client d'obtenir la réparation ou le remplacement du produit en cas de défaut de fabrication, le produit remplacé bénéficie d'une nouvelle garantie de 2 ans.

7.4 - Cette garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

Si la preuve d'achat ne correspond pas au modèle et au numéro de série du produit. Incapacité à présenter la facture d'achat. Si l'étiquette du numéro de série est altérée ou déchirée ou sans numéro de série. Dommages causés par un impact, une mauvaise utilisation, une altération, ou l'utilisation d'accessoires non officiels. Dommages causés par un accident, une perte, un vol, un incendie, une inondation ou d'autres catastrophes naturelles. En cas de démontage du produit. En cas de dégâts d'apparences lors de l'utilisation. D'une usure normale du produit. D'une intervention d'un tiers non autorisé par le prestataire.

Article 8 - Lieu et durée des Interventions :

8.1 - Zone d'intervention :

Les prestations de services sont réalisées exclusivement au domicile du client ou sur le site de l'entreprise pour les professionnels. La zone d'intervention est limitée à la ville de Montpellier et aux communes de sa métropole (Montpellier Méditerranée Métropole).

8.2 - Durée :

La durée de l'intervention est celle convenue lors de la commande ou de la prise de rendez-vous.

8.3 - Interruption :

Le client peut décider d'interrompre la prestation à tout moment. Toutefois, toute intervention commencée reste intégralement due selon le tarif ou le forfait initialement prévu, conformément aux présentes CGV.

Article 9 - Limite des interventions :

9.1 - Équipement appartenant au client :

Les prestations ne peuvent être accomplies que sur des équipements appartenant au client. Ce dernier garantit expressément que les équipements présentés pour l'intervention sont sa pleine et entière propriété. L'utilisation des équipements nécessite l'utilisation de logiciels variés, au sens large (systèmes d'exploitation, logiciels de bureautique, logiciels antivirus, logiciels de contrôle parental, etc.) qui doivent avoir été acquis légalement par le client.

9.2 - Absence de dépannage matériel :

Le prestataire ne fait pas de dépannage matériel (disque dur, écran, carte mère, clavier, batterie, etc.), mais uniquement du dépannage logiciel. Sauf dans le cas de la vente d'un matériel neuf vendu par le prestataire ([Voir article 7](#)).

9.3 - Intervention dans le cadre d'un contrat d'entretien ou de garantie avec un tiers :

Préalablement à toute commande d'une intervention, le client doit s'assurer personnellement que l'intervention du prestataire n'est pas incompatible avec le ou les contrats d'entretien ou de garantie qu'il pourrait avoir souscrit sur ses équipements auprès de tiers. Le prestataire ne pourra être tenu responsable de la perte du contrat d'entretien ou de garantie souscrite par le client sur ses équipements auprès de tiers.

Article 10 - Tarifs des PRESTATIONS :

10.1 - Devis gratuit :

Le client peut demander un devis préalable à toute intervention. Il sera envoyé par le prestataire par email. Ce devis est gratuit et valable un mois.

10.2 - Tarif en vigueur :

- Toutes les prestations visées à l'article 6 sont facturées au tarif de 50€ la première heure indivisible, puis 25€ la demi-heure supplémentaire. Toute tranche horaire commencée est due intégralement.
- Le paiement avec des CESU (chèque Emploi Service Universel) est facturé 60€ la première heure, puis 25€ la demi-heure supplémentaire, pour prendre en compte les frais supplémentaires de traitement et de gestion par le CRCESU.
- Conformément à l'article 293B du Code général des impôts, le prestataire n'est pas assujéti à la TVA ; la TVA n'est donc pas applicable au tarif ci-dessus libellé hors taxes.

10.3 - Frais de déplacement :

Les frais de déplacement sont offerts pour toute intervention dans la ville de Montpellier et sa métropole, dans la limite de 15km maximum du centre de Montpellier. Les frais de déplacement sont de 10€ pour les déplacements supérieurs à 15 km.

Pour vous offrir un service de proximité transparent, j'ai divisé mon secteur d'intervention en deux zones.

- Zone 1 <15 km : Déplacement OFFERT

Le tarif appliqué est de 50€ / heure tout compris (soit 25€ après crédit d'impôt).

Communes concernées : Montpellier, Castelnau-le-Lez, Lattes, Juvignac, Saint-Jean-de-Védas, Jacou, Le Crès, Pérols, Grabels, Lavérune, Clapiers, Vendargues, Villeneuve-lès-Maguelone, Montferrier-sur-Lez, Baillargues, Saint-Brès, Fabrègues, Prades-le-Lez, Pignan, Saint-Georges-d'Orques et Saussan.

- Zone 2 >15 km : Frais de déplacement = 10€.

Le tarif de la première heure est de 60€ (soit 30€ après crédit d'impôt) pour couvrir les frais de route. Les heures suivantes sont facturées au tarif normal de 50€. Les frais de déplacement intégrés à la prestation sont totalement déductibles des impôts.

Communes concernées : Restinclières, Montaud, Saint-Drézéry, Sussargues, Saint-Geniès-des-Mourgues, Beaulieu, Castries, Courmonsec, Courmonterral et Murviel-lès-Montpellier.

10.4 - Mise à jour des tarifs :

Les prestations proposées sont fournies aux tarifs en vigueur lors de l'enregistrement de la commande par le prestataire. Celui-ci se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment ; les commandes en cours ne seront pas concernées par les mises à jour des tarifs.

Article 11 - Déclaration Services à la personne :

Le prestataire informe le client que ses activités d'assistance informatique à domicile sont déclarées comme des activités de services à la personne, exclusivement réservées aux clients personnes physiques (particuliers), voir le site officiel : <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/>. Toutes les prestations sont réalisées en mode prestataire. Le prestataire, conformément à la déclaration par l'état « SERVICES A LA PERSONNE » N°SAP791355290, fera parvenir au client par email, avant le 31 mars de l'année civile suivant la prestation, une attestation fiscale annuelle regroupant toutes les interventions chez le client de l'année précédente, lui permettant d'obtenir la réduction fiscale ou crédit d'impôt de 50% du montant des prestations facturées. Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction fiscale ou crédit d'impôt précité. Les paiements en espèces et en CESU préfinancés, ainsi que la vente de matériels informatiques ne donnent pas droit à la réduction fiscale ou crédit d'impôt de 50%. Le plafond de l'avantage fiscal est de 3000€ par an et par foyer. Préalablement à toute commande

d'intervention, il appartient au client de vérifier auprès de son centre des impôts s'il peut bénéficier de la réduction fiscale ou crédit d'impôt de 50%. Dans le cas contraire, le prestataire ne pourra pas en être tenu responsable, quelle qu'en soit la raison.

Article 12 – Facturation et paiement des PRESTATIONS :

12.1 - Facturation :

A la suite de l'intervention de l'intervenant, une facture électronique est envoyée par email au client, dans les plus brefs délais.

12.2 - Modalités de paiement :

Le règlement de l'intervention, incluant le coût des prestations, du matériel et des frais de déplacement le cas échéant, s'effectue selon les modalités suivantes :

A. Pour les clients particuliers (B2C) :

- Délai : Le règlement d'une l'intervention à domicile, incluant le coût des prestations, du matériel et des frais de déplacement le cas échéant, est honoré intégralement à la fin de l'intervention, directement auprès de l'intervenant.
- Moyens de paiement acceptés : Cartes bancaires, chèques bancaires, virements bancaires, espèces et CESU préfinancés.
- Spécificité CESU : Les CESU préfinancés ne peuvent être utilisés que pour le paiement des prestations de services. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés pour le paiement de matériels ou d'accessoires informatiques.

B. Pour les clients professionnels (B2B) :

- Délai : Sauf accord spécifique, les factures sont payables à réception. Conformément à la loi, le délai de paiement ne peut excéder 30 jours après la date d'exécution de la prestation.
- Moyens de paiement acceptés : Cartes bancaires, chèques bancaires, virements bancaires et espèces.
- Retard de paiement : Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées au taux de la BCE majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

12.3 - Retard de paiement et Frais de recouvrement :

A. Pour les clients particuliers (B2C) :

En cas de défaut de paiement total ou partiel à la fin de l'intervention, le Prestataire invitera le client à régulariser la situation par une première relance. À défaut de règlement dans les quinze (15) jours suivant cette relance, des intérêts de retard calculés au taux légal en vigueur pourront être appliqués. Conformément à la loi, les frais de recouvrement amiable engagés par le Prestataire restent à sa charge. Les frais de recouvrement judiciaire ne seront à la charge du client qu'en cas de décision de justice en ce sens.

B. Pour les Clients professionnels (B2B) :

En application de [l'article L. 441-10](#) du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- L'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points de pourcentage.
- Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Si les frais de recouvrement réellement engagés (huissier, société de recouvrement) sont supérieurs à ce montant, une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justificatifs.

Article 13 - Droit de rétractation

13.1 - Bénéficiaires du droit de rétractation :

Le présent article s'applique principalement aux clients ayant la qualité de consommateurs (particuliers). Les clients professionnels ne disposent d'aucun droit de rétractation, sauf s'ils remplissent les conditions de l'article L221-3 du Code de la consommation (moins de 5 salariés, contrat conclu hors établissement et prestation hors champ de leur activité principale).

13.2 - Travaux d'entretien ou de réparation en urgence :

Conformément à l'article [L221-28 8](#) du Code de la consommation (applicable aux particuliers et aux professionnels répondant aux critères du 13.1), le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation pour les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à son domicile et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

13.3 - En cas de demande non urgente :

Délai légal : Conformément à l'article [L221-18](#) du Code de la consommation, le client bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ou hors établissement. Ce délai court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Modalités : Le client doit informer le Prestataire de sa décision de rétractation en lui adressant le formulaire type disponible en annexe des présentes CGV, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier, email).

Exécution anticipée : Conformément à l'article [L221-25](#), si le client souhaite que la prestation commence avant la fin du délai de quatorze jours, le Prestataire doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Fin du droit de rétractation : Conformément à l'article [L221-28](#), le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour les prestations de services totalement exécutées avant la fin du délai de quatorze jours, si l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Frais de rétractation : Si le client exerce son droit de rétractation après que la prestation a commencé (à sa demande expresse) mais avant qu'elle ne soit totalement terminée, il devra s'acquitter d'un montant proportionnel au service fourni jusqu'au moment de la communication de sa rétractation.

Article 14 - Modifications ou annulation d'une commande par le client :

- Les éventuelles modifications ou annulation de la commande par le client ne pourront être prises en compte par le prestataire que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées au prestataire (par courriel ou téléphone) au moins 24 heures avant l'heure prévue pour la fourniture des prestations commandées. Le cas échéant, elles donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis et à un ajustement du prix.
- Les prestations commandées par le client seront fournies dans le délai prévu d'un commun accord à l'adresse indiquée par le client, lors de sa commande. Le prestataire s'engage à s'efforcer de fournir les prestations demandées par le client, dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif ; un dépassement éventuel ne pourra donner lieu à aucun dommage, ni intérêt, ni annulation de la commande par le client. Si les services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 48h après la date prévue dans la commande du client, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du client, la vente de la prestation pourra être annulée à la demande du client.

Article 15 - Motifs de refus, d'annulation ou de cessation d'une intervention à l'initiative du prestataire :

Le prestataire se réserve le droit de refuser une intervention demandée par le client ou de cesser une intervention en cours au domicile du client ou sur le site de l'entreprise dans les cas suivants :

- les conditions d'intervention ne sont pas conformes aux présentes CGV ou sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise du rendez-vous par téléphone ou par une réservation en ligne ;
- le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant ; le prestataire n'a cependant pas l'obligation de se faire remettre copie des licences avant toute intervention ;
- l'intervenant juge que le déplacement chez le client ou que les conditions d'intervention risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du client ;
- un événement imprévu ou accidentel ou de force majeure limite partiellement ou totalement, l'accès au client.
- le prestataire estime que les enjeux techniques ou financiers (notamment liés à la valeur critique des données ou à l'impact d'une interruption de service) excèdent les plafonds de sa couverture d'assurance ou de ses capacités techniques. Dans ce cas, le prestataire pourra orienter le client vers un autre prestataire.

Dans tous ces cas et lorsque l'intervenant se sera déplacé sur le lieu de l'intervention, un montant forfaitaire de 50€ pour dédommagement, sera entièrement dû par le client.

Article 16 - Obligations du client :

- Le client coopérera à l'exécution des prestations. Le client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation des prestations. Le client s'engage à permettre la réalisation de la prestation selon le jour et les horaires convenus. Il s'engage à prévenir le prestataire de toute absence ou non-respect des horaires dans les meilleurs délais et au minimum 24 heures avant.
- Avant toute intervention du prestataire, il appartient au client de réaliser une sauvegarde complète de toutes ses données (documents, images, logiciels, configurations) sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB, cloud) présentes sur son matériel informatique (ordinateurs, tablettes, téléphones, périphériques, NAS). A la demande du client cette sauvegarde pourra être effectuée par l'intervenant au tarif en vigueur ([Voir article 10](#)).
- Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique de ses équipements ou les papiers administratifs nécessaires à la réalisation des prestations.
- Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que le prestataire puisse intervenir dans les meilleures conditions possibles.
- Le client assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations (frais d'électricité, de connexion à Internet ou d'usure des consommables informatiques, utilisation de papiers, d'enveloppes, affranchissement de courriers, etc...) qui resteront à la charge du client.

Article 17 - Obligations et responsabilité du prestataire :

Le prestataire ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des prestations et s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les prestations au client.

17.1 – Exclusions de responsabilité :

Le prestataire ne saurait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des prestations si la cause du retard ou de l'inexécution est due à un cas de force majeure ou à un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français. La responsabilité du prestataire ne peut être engagée en cas de faute du client ou en cas d'erreur de manipulation du client ou d'utilisation non-conforme de ses équipements. Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. En cas de pertes totales ou partielles des données, quelles qu'elles soient, le prestataire ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données. Le client accepte que l'intervention du prestataire sur un de ses équipements soit susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie du prestataire.

17.2 – Garantie des prestations :

- Les prestations bénéficient uniquement d'une garantie de vices cachés à savoir les défauts cachés par l'intervenant qui rendraient l'équipement du client impropre à l'usage auquel on le destine. Toutefois, le client ne pourra se retourner contre le prestataire qu'à la condition que ces vices cachés soient dus uniquement à l'intervention de ce dernier et non pas qu'ils soient préexistants. La garantie de vices cachés ne s'applique pas pour tout autre problème qui pourrait apparaître après le départ de l'intervenant. Il appartient au client d'apporter la preuve du vice caché.
- Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le prestataire par écrit ou par email, de l'existence des vices cachés dans un délai maximum de 48h à compter de l'exécution des prestations, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant.

- Si l'intervenant doit retourner chez le client pour l'application de la garantie, et que le problème est dû au client, la garantie ne s'applique pas et le client devra payer un forfait de 50€ pour le déplacement de l'intervenant.

17.3 - Limitation des indemnités :

D'une manière générale, au cas où la responsabilité du prestataire serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable au prestataire, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct prévisible et personnel subi par le client, sans dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes CGV. Pour les clients professionnels, tout dédommagement pour perte d'exploitation, perte de données, perte de profit, préjudice commercial ou préjudice indirect est expressément exclu.

17.4 – Assurance :

Le prestataire a contracté une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : La Banque Postale - Assurance des Auto Entrepreneurs - TSA N°31028 - 62011 ARRAS CEDEX, (Réf : AUTENT01-10/2009), permettant de garantir les conséquences pécuniaires des dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers (particuliers ou professionnels) lors de ses interventions. La couverture géographique de cette assurance est : France Métropolitaine, Outre-Mer, Andorre et Monaco..

Article 18 – Politique de Confidentialité :

Notre politique de confidentialité explique comment nous utilisons vos données personnelles, afin que vous sachiez quelles informations nous recueillons, comment nous les utilisons et dans quelles circonstances.

18.1 - Quel type d'informations personnelles recueillons-nous ?

Pour les particuliers : le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, l'email, le mode de paiement, l'historique des interventions et la date de naissance (facultative).

Pour les professionnels : la dénomination sociale, l'adresse, ainsi que les données d'identification de l'interlocuteur ou du représentant (nom, prénom, fonction, téléphone direct, email professionnel nominatif).

18.2 - Comment recueillons-nous les informations personnelles ?

Nous recueillons vos informations personnelles par l'intermédiaire de notre site Internet, lors de l'envoi d'un message via notre formulaire de contact ou lors d'une réservation en ligne. Par téléphone ou courriel lors d'une prise de rendez-vous ou d'une demande de renseignement. Lors de la création d'un devis ou d'une facture.

18.3 - Pourquoi recueillons-nous ces informations personnelles ?

Nous recueillons ces informations personnelles :

- Pour fournir et exploiter nos services (obligatoire).
- Pour la gestion de nos clients et prospects (obligatoire).
- Pour l'édition d'un devis ou d'une facture (obligatoire).
- A des fins marketing et commerciales (non obligatoire).
- Pour demander un avis sur nos services (non obligatoire).
- Pour la gestion de la carte de fidélité (non obligatoire).
- Pour nous conformer aux obligations légales, fiscales et réglementaires (obligatoire).

18.4 - Comment sont stockées les informations personnelles ?

- Chez le prestataire, les informations personnelles sont stockées de manière sécurisée dans un logiciel de comptabilité et dans un gestionnaire de contacts.

- Notre site Internet est hébergé sur la plateforme Wix.com qui nous permet de proposer nos services sur Internet. Vos données peuvent être stockées par le biais du stockage de données et des applications générales de Wix.com, sur des serveurs

sécurisés derrière un pare-feu. Vous pouvez consulter la Politique de confidentialité de Wix sur leur page Internet dédiée : <https://fr.wix.com/about/privacy>.

18.5 - Combien de temps vos données sont-elles stockées ?

Vos données sont conservées pendant tout le temps de la relation commerciale. Elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale, au maximum pendant 5 ans à compter de la fin de cette relation commerciale. Les documents et pièces comptables, tels que les devis et factures sont conservés pendant 10 ans.

18.6 - Comment utilisons-nous les cookies et autres outils de suivi ?

Notre site Internet est hébergé sur la plateforme Wix.com qui utilise des cookies pour des raisons importantes, telles que :

- Offrir une meilleure expérience à nos visiteurs et clients.
- Identifier nos membres inscrits sur notre site Internet.
- Faire une réservation en ligne sur notre site.
- Surveiller et analyser les performances, le fonctionnement et l'efficacité de la plateforme de [WIX](#)
- S'assurer que la plateforme Wix.com est sécurisée.

Le site Internet www.assistance-ordinateur34.com peut contenir des liens vers d'autres sites Internet. Nous ne sommes pas responsables de leur politique de confidentialité.

18.7 - Comment pouvez-vous exercer l'accès à vos données personnelles ?

- Le traitement des informations recueillies a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr> Conformément à la loi « Informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou supprimer en envoyant un courriel à : fabien.lupfer@gmail.com . Le prestataire dispose d'un délai de 30 jours pour appliquer votre demande.

- Il existe également la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire sur : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

18.8 - Mise à jour de notre politique de confidentialité :

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment, aussi nous vous invitons à la consulter fréquemment. Les modifications et les clarifications prendront effet dès leur publication sur le site web. Nos clients seront informés par courriel en cas de modifications importantes.

Article 19 - Réclamations et Litiges :

19.1 - Réclamations :

A défaut de réserves ou de réclamations expressément émises par le client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité. Le client dispose d'un délai de 48 heures à compter de la réalisation des prestations pour émettre par écrit sur papier ou courriel, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs, auprès du prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le client. Toute réclamation concernant une prestation doit être effectuée aux coordonnées figurant en en-tête des présentes CGV.

19.2 - Règlement amiable et médiation :

Règlement amiable : En cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, le PRESTATAIRE et le CLIENT (particulier ou professionnel) s'efforceront de trouver un accord amiable avant toute action en justice. Une réclamation écrite préalable est obligatoire.

Médiation de la consommation (Clients Particuliers uniquement) : À défaut d'accord amiable avec le PRESTATAIRE, et conformément aux articles [L.612-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, le CLIENT particulier peut recourir gratuitement au

médiateur de la consommation : **MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV.**

- Sur le site Internet : <https://www.medconsodev.eu>

- Par voie postale en écrivant à : MÉDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV, Centre d'affaires Stéphanois SAS, immeuble l'Horizon, Esplanade de France, 3 rue Jacques Constant Milleret, 42000 Saint-Étienne.

19.3 - Compétence juridictionnelle :

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV sera soumis aux tribunaux compétents de Montpellier selon les règles suivantes :

Pour les clients particuliers : Le tribunal compétent sera le tribunal judiciaire de Montpellier, Place Pierre Flotte, 34000 Montpellier, France.

Pour les clients professionnels : Il est fait attribution exclusive de juridiction au Tribunal de Commerce de Montpellier, 9 rue de Tarragone, 34070 Montpellier, France. Nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et envoyer le présent formulaire dans un délai de 14 jours à compter du jour de la formation du contrat, par l'intermédiaire du site Internet du prestataire ou par email ou par la poste.

Uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat de prestations de service "non urgent"

Prénom	
Nom	
Email	
Téléphone	
Adresse postale	
Case à cocher : ☐	Je demande la rétractation du contrat portant pour la prestation de service non urgente ci-dessous
Désignation de la prestation	
Commandée le	
Date de la demande	
Signature	