

Conditions Générales de Vente d'Assistance Ordinateur 34 au 16/07/2024

Article 1 – Définitions :

- PRESTATAIRE désigne ASSISTANCE ORDINATEUR 34, dirigée par M. LUPFER Fabien, entrepreneur individuel, dont le siège social est : 2595 Boulevard Paul Valery, Bât.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.
- CGV désigne les présentes Conditions Générales de Vente.
- CLIENT désigne le bénéficiaire (qui a la qualité de particulier en tant que personne physique) 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 à domicile qui propose des prestations destinées à répondre au besoin d'un client particulier souhaitant bénéficier d'une intervention.

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.
- 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 – Prestations 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 (cf. article 7).

Article 5 - Lieu et durée des Interventions :

- Les prestations à domicile sont limitées et destinées à une intervention dans un périmètre maximum de 15 km autour de la ville de Montpellier.
- La durée des prestations s'effectue suivant celles commandées. Le client peut interrompre à tout moment une prestation en cours ; il reste cependant tenu du paiement du prix fixé par les présentes CGV.

Article 6 - Limite des interventions :

6.1 - 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 anti-virus, logiciels de contrôle parental, etc.) qui doivent avoir été acquis légalement par le client.

6.2 - Absence de toute vente de produits informatiques et de dépannage matériel :

Si le prestataire peut apporter des conseils ou des recommandations sur l'acquisition d'un produit informatique (matériel ou logiciel), il n'en vend cependant pas. Il ne fait pas non plus de dépannage matériel (disque dur, écran, carte mère, clavier, batterie, etc..), mais uniquement du dépannage logiciel.

6.3 - 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 7 - Tarifs des PRESTATIONS :

7.1 - 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.

7.2 - Tarif en vigueur :

- Toutes les prestations visées à l'article 4 sont facturées au tarif de 45€ la première heure indivisible, puis 22,50€ la demi-heure supplémentaire. Toute tranche horaire commencée est due intégralement.
- Le paiement avec des CESU (chèque Emploi Service Universel) est facturé 50€ 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

7.3 - Frais de déplacement à domicile :

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

7.4 - 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.

7.5 - 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 (voir le site officiel : <https://www.servicessalapersonne.gouv.fr/>). 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, 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, 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. 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 8 - Formation du contrat :

8.1 – 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

Conditions Générales de Vente d'Assistance Ordinateur 34 au 16/07/2024

associés). Le client donne verbalement son consentement aux conditions de l'intervention, la vente des prestations étant alors considérée comme définitive.

8.2 – 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/reservation>.

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. (cf. article 12).

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

Le client contact 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).

8.4 – Devis :

Dans le cas où le montant estimé d'une prestation est supérieur à 100€, le prestataire adressera un devis au client. Le client accepte le devis, de manière ferme et définitive, en y apposant la mention « Bon pour accord », la date et sa signature. Dès réception de celui-ci (par courrier, email ou en main propre) par le prestataire, la vente de la prestation est considérée comme définitive. En cas de demande de modifications, le prestataire adresse un nouveau devis soumis à l'acceptation du client.

Article 9 – 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 (cf. Article 7).

Article 10 - Droit de rétractation :

10.1 - En cas de demande urgente par le client :

Le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation, car conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

10.2 - En cas de demande non urgente par le client :

- Le client est informé qu'il dispose, conformément à l'article L. 121-21 du code de la consommation, d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance dans les conditions fixées à l'article 8. Ce délai démarre à compter du jour de la formation du contrat.
- Le client doit informer le prestataire de sa décision de rétractation en lui adressant le formulaire de rétractation disponible à la fin des présentes CGV, avant l'expiration du délai, par l'intermédiaire du site Internet du prestataire ou par un email ou par un courrier postal, en exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter. La preuve de l'exercice du droit de rétractation revient au client.
- Conformément à l'article L. 121-21-5 du code de la consommation, si le client souhaite que l'exécution d'une prestation commence avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours, le Prestataire recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable ; en ce cas, le client ne peut pas bénéficier de ce droit de rétractation.
- Si le client veut exercer son droit de rétractation pendant une intervention du prestataire, le client devra s'acquitter des sommes dues qui précèdent l'exercice de son droit de rétractation (CF. Article7 : Tarif des prestations).
- Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations totalement exécutées.

Article 11 - 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 12 - Motifs 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 si :
- 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 domicile du client.
- Dans tous ces cas et lorsque l'intervenant se sera déplacé au domicile du client, un montant forfaitaire de 45€ pour dédommagement, sera entièrement dû par le client.

Article 13 – Facturation et paiement des PRESTATIONS :

13.1 - Facturation :

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

13.2 - Paiement :

- Le règlement d'une l'intervention à domicile, incluant le coût des prestations et des frais de déplacement le cas échéant, est honoré intégralement à la fin de l'intervention, directement auprès de l'intervenant. Les moyens de paiement suivant acceptés sont : les cartes bancaires, les chèques bancaires, les virements bancaires, les CESU préfinancés et les espèces.

13.3 - Retard de paiement et Frais de recouvrement :

En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée au taux d'intérêt de 4,92% (le taux d'intérêt légal au 2e semestre 2024), en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce. Cette majoration est calculée sur le montant des sommes dues et sur le nombre de jours de retard, à compter de la date limite de paiement portée sur la facture. Les pénalités de retard seront acquises automatiquement et de plein droit au prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client. Les frais de recouvrement du prestataire pour facture non payée sont entièrement à la charge du client, avec une indemnité forfaitaire de 40€ en plus de la pénalité de retard.

Article 14 - 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.

Conditions Générales de Vente d'Assistance Ordinateur 34 au 16/07/2024

- Avant toute intervention, le client est censé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques. A la demande du client cette sauvegarde pourra être effectuée par l'intervenant au tarif en vigueur (CF. article 7).
- 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 15 - 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.

15.1 – 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 de 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.

15.2 – 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 24h 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 45€ pour le déplacement de l'intervenant.

15.3 - 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 subi par le client, sans dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes CGV.

15.4 – Assurance :

Le prestataire a contracté une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : La Banque Postale - Assurance des Autoentrepreneurs - TSA N°31028 - 62011 ARRAS CEDEX, (Réf : AUTENT01-10/2009), permettant de garantir les dommages qui pourraient être occasionnés lors des interventions. La couverture géographique de cette assurance est : France Métropolitaine, Outre-Mer, Andorre et Monaco.

Article 16 – 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.

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

Le type de données à caractère personnel recueillies sont : le nom, le prénom, date de naissance, pays de naissance, l'adresse postale, le numéro de téléphone, l'email, le mode de paiement et l'historique des interventions.

16.2 - 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.

16.3 - Pourquoi recueillons-nous ces informations personnelles ?

Nous recueillons ces informations personnelles :

- 1) Pour fournir et exploiter nos services
- 2) Pour la gestion de nos clients et prospects
- 3) Pour l'édition d'un devis ou d'une facture
- 4) A des fins marketing et commerciales
- 5) Pour demander un avis sur nos services
- 6) Pour nous conformer aux lois et règlements applicables en France.

16.4 - 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 hébergée 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> .

16.5 - 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.

16.6 - 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

Conditions Générales de Vente d'Assistance Ordinateur 34 au 16/07/2024

- Faire une réservation en ligne sur notre site.
- Surveiller et analyser les performances, le fonctionnement et l'efficacité de la plateforme de Wix.com
- 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.

16.7 - 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://conso.bloctel.fr>.

16.8 - 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 17 – Réclamations et Litiges :

17.1 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 24 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.

17.2 Litiges :

- En cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, le prestataire et le client s'efforceront de trouver directement entre eux, un règlement à l'amiable.
- A défaut, conformément à l'article L.612-1 et R.616-1 du code de la consommation, le client pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation par l'intermédiaire du service de médiation : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION en cliquant sur le lien suivant : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION, 23 rue Terrenoire, 42100 SAINT ETIENNE.
- A défaut, tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu seront soumis au tribunal d'instance, 9 rue Tarragone, 34965 Montpellier, FRANCE.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire par courrier ou email dans un délai de 14 jours
Uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de prestations de service non urgent

A l'attention de :	ASSISTANCE ORDINATEUR 34, 2595 Bd Paul Valery, bât.C, 34070 Montpellier, Tél. : 06 79 95 35 88 Email : fabien.lupfer@gmail.com
--------------------	---

Je vous notifie par la présente ma demande de rétractation du contrat portant pour la prestation de service ci-dessous

Désignation :	Commandé le :
Nom du client :	Adresse du client :

Date et signature du client :