

# Conditions Générales de Vente

Applicables depuis le **03/01/2022**.

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Pierre MARC fournit des prestations de services relatives à l'informatique et aux nouvelles technologies, ci-après dénommées « PRESTATIONS », à une personne physique, ci après dénommé « CLIENT ».

Il est conseillé au CLIENT de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

## ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

L'assistance informatique est une PRESTATION proposée par la société PrestaMicro.

L'entreprise individuelle est dirigée par Pierre MARC sous le nom commercial de PrestaMicro, immatriculée à l'URSSAF Pays de la Loire sous le SIRET 908 357 700 00016 et dont l'établissement principal est situé au 6 bis, rue de la Haute Clairière, 44340 BOUGUENAIS, FRANCE.

Pierre MARC fournit toute prestation de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique (notamment assistance, conseil et dépannage informatique).

Est dénommé « CLIENT » le bénéficiaire des Prestations de la société PrestaMicro.

Est dénommé « TECHNICIEN » le technicien informatique intervenant pour la société PrestaMicro. Sont dénommées « PRESTATIONS » les services assurés par PrestaMicro sur le lieu de résidence du CLIENT ou à distance.

Est dénommée « PANNE », tout problème de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT.

Pierre MARC intervient tant sur les « Pannes logicielles » que sur les « Pannes matérielles ».

Est dénommée « ASSISTANCE » toute intervention d'un TECHNICIEN auprès d'un CLIENT concernant l'utilisation de l'outil informatique.

L'ASSISTANCE peut se faire à l'atelier du TECHNICIEN, au domicile du CLIENT ou à distance.

## ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT

Le TECHNICIEN intervient sur demande expresse du CLIENT.

Le CLIENT contacte le TECHNICIEN par le formulaire disponible à cette adresse

<https://prestamicro.net/assistance-a-distance> .

Le TECHNICIEN détermine avec le CLIENT la nature de la PRESTATION à effectuer.

Le TECHNICIEN permet au client de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence ou à distance.

Si la PANNE est réparable à distance, le TECHNICIEN prend le contrôle à distance du matériel du CLIENT.

Si la PANNE nécessite l'intervention du TECHNICIEN sur la machine du CLIENT, le TECHNICIEN établit un devis et convient avec le CLIENT d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si le CLIENT ou la personne chargée de la représenter n'est pas présent sur le lieu de résidence à la date et l'heure convenues, le TECHNICIEN ne pourra assurer les PRESTATIONS.

## **ARTICLE 4 - CONTENU DES PRESTATIONS**

### **4-1 : Nature des prestations**

Les PRESTATIONS sont destinées à assister, conseiller, informer, dépanner le CLIENT ou toutes autres personnes du même foyer ; à aider à l'installation, la configuration et l'utilisation des équipements appartenant au CLIENT ; à aider à résoudre les PANNES de ces mêmes équipements.

Le CLIENT se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS.

Dans le cadre de la réalisation de la PRESTATION, le TECHNICIEN peut-être amené à accéder aux fichiers présents sur l'ordinateur du CLIENT faisant l'objet de la PANNE.

### **4-2 : Modalités de la prise de contrôle à distance**

Le TECHNICIEN intervient à distance sur la machine du CLIENT à l'aide du logiciel SUPREMO disponible sur le site de la marque :

- [Supremo - Windows](#)
- [Supremo - Android](#)

Les conditions générales applicables au logiciel SUPREMO figurent sur le site de la marque : <https://www.supremocontrol.com/eula-en/> .

Le CLIENT doit disposer d'une connexion Internet haut débit fonctionnelle et d'un système d'exploitation (Microsoft Windows XP SP3 ou supérieur, ou Android 6.0 ou supérieur) compatible avec l'assistance informatique à distance.

Le CLIENT, en téléchargeant le logiciel, accepte la prise de contrôle du TECHNICIEN et accepte que cette intervention à distance soit enregistrée par le TECHNICIEN.

Ces enregistrements seront considérés par les parties comme preuve de l'assistance, et éventuellement des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenus entre le CLIENT et le TECHNICIEN.

En cas de litige, ces enregistrements pourront être effacés ou remis au CLIENT à sa demande expresse.

Toutefois, dans l'hypothèse d'un effacement des enregistrements à la demande expresse du CLIENT, ce dernier devra renoncer à engager des poursuites à l'encontre du TECHNIEN sur le fondement des PRESTATIONS ayant donné lieu au dit enregistrement.

Une fois le problème résolu, le TECHNICIEN se déconnecte de la machine et n'a plus accès à l'ordinateur.

### **4-3 : Modalités lors d'interventions à domicile**

Dans l'hypothèse d'un problème sérieux évalué par le TECHNICIEN et ne pouvant se résoudre à distance, le TECHNICIEN interviendra directement sur le dispositif informatique du CLIENT.

Les modalités et le coût de l'intervention sont alors convenus préalablement entre le TECHNICIEN et le CLIENT.

Le TECHNICIEN se rend sur le lieu convenu avec le CLIENT afin d'effectuer la PRESTATION.

Pour résoudre la PANNE, le TECHNICIEN pourra être amené à démonter l'ordinateur du CLIENT, sauf si ce dernier se trouve encore sous la garantie constructeur.

#### **4-4 : Réparation de matériel informatique**

Le TECHNICIEN peut proposer des services de réparation de matériel informatique. Les tarifs et les délais de réparation sont communiqués au CLIENT avant l'acceptation de la réparation. Le TECHNICIEN ne saurait être tenu pour responsable en cas de matériel défectueux ou d'une perte partielle ou totale des données quelle qu'elles soient suite à la réparation du produit, ni de l'impossibilité de récupérer 100% des données lors d'une intervention de ce type.

#### **4-5 : Devis préalable**

Le TECHNICIEN peut établir un devis préalable pour toute réparation de matériel informatique. Ce devis précise le détail des réparations à effectuer, le coût total de la réparation, le délai prévu pour la réparation et les éventuelles conditions de garantie.

#### **4-6 : Devis complémentaire**

Les travaux supplémentaires non prévus initialement au devis mais nécessaires à la réparation suite au démontage du produit, ou utiles ou économiquement avantageux pour le CLIENT, pourront faire l'objet d'un devis correspondant qui sera transmis au CLIENT dans les meilleurs délais, et notamment par un devis rectificatif gratuit.

En cas de refus du devis complémentaire, le TECHNICIEN ne pourra être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement ultérieur de la marchandise concernée, en raison de la pièce défectueuse qui aura été identifiée.

#### **4-7 : Limites des Prestations**

Un diagnostic est réalisé, si celui-ci détecte des pannes non couvertes au titre du diagnostic forfaitaire, un devis complémentaire sera établi préalablement à la réparation du produit.

Le TECHNICIEN ne pourra assurer ses PRESTATIONS :

si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur aux règles de sécurité ;

si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ;

si la réparation est jugée impossible, non rentable ou si le matériel est considéré comme obsolète ou présente un état relevant de l'insalubrité ;

en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une prestation du TECHNICIEN notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Le TECHNICIEN peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le lieu de l'intervention risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il suspecte le CLIENT d'avoir modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si le CLIENT ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession.

Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quel que soit le PRODUIT auquel le CLIENT aurait souscrit.

## **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU TECHNICIEN**

Le TECHNICIEN s'engage à respecter la vie privée de ses CLIENTS.

Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des PRESTATIONS.

Sauf demande expresse du CLIENT et uniquement à des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du CLIENT n'est récupéré depuis l'ordinateur du CLIENT vers les systèmes informatique du TECHNICIEN.

Dans tous les cas, aucune donnée personnelle n'est consultée par le TECHNICIEN sous quelque forme que ce soit, notamment et sans limitation, fichiers textes, images, fichiers word, fichiers excel. Le TECHNICIEN s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses CLIENTS à des tiers à des fins de prospection commerciale sous quelque forme que ce soit, notamment et sans limitation, appels téléphoniques, courriers électronique non sollicités (spams), courriers postaux, démarchage à domicile.

## **ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD, DVD, etc.), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la Panne.

Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des Prestations du TECHNICIEN et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par le TECHNICIEN sont et restent à sa charge.

En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les Prestations.

## **ARTICLE 7 - RECUPERATION DU MATERIEL REPARE**

Le CLIENT est tenu de récupérer le matériel réparé dans les 90 jours suivant la notification de la fin de la réparation. En cas de non récupération du matériel dans ce délai, le TECHNICIEN se réserve le droit de facturer des frais de stockage (voir tarification en vigueur). En France, la durée légale pour considérer un bien comme abandonné est fixée à 1 an. Cela signifie que si le CLIENT ne récupère

pas son bien après une période d'un an, le TECHNICIEN pourra considérer que le bien est abandonné et prendre les mesures appropriées pour s'en séparer.

## **ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ**

Le TECHNICIEN s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans la profession.

Sa responsabilité est limitée à une obligation de moyens, que ce soit dans la réalisation de ses prestations de services.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements.

En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

La responsabilité du TECHNICIEN en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS effectuées par le TECHNICIEN, comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le Client a acquis ses équipement et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie du TECHNICIEN.

En outre, aucune assistance procurée par le TECHNICIEN dans l'utilisation des produits et services ne peut créer de garantie supplémentaire par rapport aux présentes conditions.

Le TECHNICIEN ne peut être tenu de réparer que des préjudices directs et immédiats.

En aucun cas, le TECHNICIEN ne pourra être tenu pour responsable des dommages indirects ou incidents, ni des pertes de profit, prévisibles ou imprévisibles, revendiqués par le CLIENT, y compris notamment pour pertes de données, de fichiers, d'exploitation, de bénéfice, d'image de marque, de rendement financier, de marge et de chiffre d'affaires, d'interruption d'utilisation, de disponibilité des données, ou de dommages indirects, accessoires, résultant ou émanant des prestations fournies en vertu du présent contrat.

## **ARTICLE 9 - TARIFS ET DUREE DU CONTRAT**

Les tarifs des PRESTATIONS sont en euros hors taxes. Il n'y a pas de TVA appliquée.

Les tarifs sont disponibles sur ce site Internet.

Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de demande d'intervention.

Ils sont communiqués au CLIENT lors de l'entretien téléphonique avec le TECHNICIEN et validés par une signature entre le CLIENT et le TECHNICIEN.

Toutes PRESTATIONS effectuées à domicile donnent lieu à la facturation de la PRESTATION choisie, outre des frais de déplacement, et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION.

Le contrat d'ASSISTANCE à distance est conclu pour une durée maximale de 12 mois. Il prend effet à la date d'achat de la prestation. Le montant forfaitaire est disponible sur ce site internet.

## **ARTICLE 10 - SIGNATURE DU CLIENT**

En signant tout document contractuel (bon de commande, devis, bon de prise en charge), le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente.

## **ARTICLE 11 - RÈGLEMENT DES PRESTATIONS**

### **11-1 : Modalités**

Le tarif de l'intervention à payer est celui qui a été validé entre le CLIENT et le TECHNICIEN.

Ce tarif est mentionné sur le devis reçu et signé par le CLIENT à l'issue de la PRESTATION effectuée par le TECHNICIEN.

Le règlement par le CLIENT sera fait en intégralité avant le début de la PRESTATION à distance. Le règlement par le CLIENT est fait par l'un des moyens de paiement mis à sa disposition : Paypal.

Le règlement par le CLIENT sera fait en intégralité après la PRESTATION à domicile. Le règlement par le CLIENT est fait par l'un des moyens de paiement mis à sa disposition : Paypal, virement bancaire ou espèces.

La facture sera envoyée au CLIENT par e-mail à la fin de l'intervention dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après la PRESTATION ou imprimé si le CLIENT ne dispose pas d'une adresse e-mail.

Le TECHNICIEN s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la PRESTATION et à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION.

Le cas échéant, le TECHNICIEN sera dans l'obligation de facturer au CLIENT la prestation déjà réalisée selon la grille tarifaire prévue.

Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiables sans préavis.

### **11-2 : Acomptes**

Tout règlement versé au TECHNICIEN ne saurait être considéré comme des arrhes. Un acompte de 30% minimum du prix total TTC peut être demandé au moment de la commande. Le versement de l'acompte doit être effectué par Paypal, en espèces ou par virement bancaire uniquement.

Tout acompte versé ne pourra être remboursé, sauf en cas d'annulation de la commande du fait du TECHNICIEN pour une raison quelconque liée à ses fournisseurs et à la bonne livraison du produit.

Dans ce cas unique et exceptionnel, le remboursement de l'acompte sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze jours suivant l'annulation de la commande ou par virement bancaire.

Le versement de l'acompte vaut acceptation de la commande et des présentes conditions générales de vente. En cas de non-paiement de l'acompte dans les délais convenus, le TECHNICIEN se réserve le droit d'annuler la commande sans préavis.

## **ARTICLE 12 - PÉNALITÉS**

En cas de retard de paiement à l'échéance, des pénalités d'un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sont exigibles de plein droit au CLIENT, en application de l'article L 441-6 du Code de commerce.

## **ARTICLE 13 - RENOUVELLEMENT - RESILIATION (Assistance à distance)**

Il n'y a pas de tacite renouvellement de la PRESTATION d'assistance à distance.

Au 11ème mois après la signature du contrat d'assistance à distance, la société PrestaMicro vous adressera un e-mail vous invitant à consommer toutes les minutes restantes et non dépensées. Sans réponse de votre part, le contrat sera résilié de plein droit.

Par contre, si vous aviez opté pour le remboursement des sommes dues : votre contrat sera résilié immédiatement après fin de la prestation et de son remboursement.

## **ARTICLE 14 - DROIT DE RETRACTATION (Assistance à domicile ou Atelier)**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, une fois sa signature apposée, le CLIENT renonce expressément à son droit de rétractation pour que la fourniture du service de réparation puisse être exécutée avant la fin de ce dit délai. Toute commande de pièces détachées pour le service commandé reste due par le CLIENT. Aucune annulation ni remboursement ne sera donc possible après accord. Toutefois, les tarifs applicables à la réparation seront ceux en vigueur au jour de la réception du produit, ou le cas échéant, ceux mentionnés au devis de réparation.

## **ARTICLE 15 - GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE ET DES VICES CACHES**

Les droits résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le CLIENT 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. La garantie ne donne aucun droit pour une indemnité en espèces ou en nature pour préjudice consécutif à l'immobilisation de l'appareil.

La garantie légale de conformité ne saurait s'appliquer en cas de dommages directs ou indirects résultant de l'usure ou de la mauvaise utilisation du produit, du manque d'entretien ou du mauvais entretien de celui-ci. Afin d'étudier la demande de prise en charge, le CLIENT devra obligatoirement déposer son matériel à l'atelier afin que le TECHNICIEN puisse procéder à un diagnostic du produit, sans quoi la demande ne serait pas prise en charge.

Les pannes ou dommages causés par des virus informatiques, des altérations électriques et autres dégâts couverts par les assurances, ou une mauvaise utilisation du produit par le consommateur ne sont pas couverts au titre de la garantie.

## **ARTICLE 16 - TERRITOIRES**

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS définies aux termes des présentes conditions générales de vente sont applicables sur toute la France.

Exceptionnellement le territoire peut-être élargi après accord du TECHNICIEN ; les présentes conditions générales de vente trouveront dans ce cas également application.

## **ARTICLE 17 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ**

Conformément à la loi Informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, ainsi qu'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à la communication de ces données à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception mentionnant ses coordonnées et toutes mentions utiles à l'adresse suivante :

Pierre MARC  
6 bis rue de la Haute Clairière  
44340 BOUGUENAIS

Sauf indication contraire, il est entendu que le TECHNICIEN pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du Client et de la première lettre du nom du Client.

## **ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE**

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française.

## **ARTICLE 20 - TRIBUNAL COMPÉTENT**

En cas de litige, seuls les Tribunaux de Nantes seront compétents et déterminés selon les règles de procédure. L'attribution de compétence aux Tribunaux de Nantes est générale et s'applique quels que soient le lieu de livraison et le mode de paiement. Le CLIENT accepte cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.

## **ARTICLE 21 - MEDIATION**

Le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Le CLIENT est également informé de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents : [https://consumer-redress.ec.europa.eu/index\\_fr](https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_fr).

## **ARTICLE 22 - MODIFICATIONS DES CGV**

La société PrestaMicro se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la passation de la commande.

## **ARTICLE 23 - STIPULATIONS FINALES**

Conformément aux articles A102 B-1 et B-2 du livre des procédures fiscales, le TECHNICIEN archivera les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle des documents précités. Les registres informatisés du TECHNICIEN seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes CGV venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer.