

## Article 1 - Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre l'entreprise Chanelière Isabelle - chemin de Saint Peyre, 83670 Chateaufort, le prestataire (nom commercial: Écrans & Solutions) et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de services.

À défaut de contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Dans le cadre du présent contrat, Écrans & Solutions s'engage à se donner tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission. L'intervention ne saurait en aucun cas être considérée comme valant acceptation d'une obligation de résultat.

Toute commande ou demande d'intervention technique ferme et acceptée par le client implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions qui annulent toutes clauses et stipulations contraires, notamment sur la correspondance ou autre document du client, sauf dérogation spéciale et écrite de Écrans & Solutions.

### Définitions

On entend par :

- « Écrans & Solutions », la dénomination commerciale de la micro-entreprise (EI) Isabelle Chanelière – 840 834 451 RM 83 – Chemin de Saint Peyre, 83670 Chateaufort.
- « client », le particulier ou l'entreprise bénéficiaire des prestations d'Écrans & Solutions et celui qui paye les prestations.
- « prestations », les services d'assistance informatique et internet à domicile ou sur site d'entreprise, comprenant l'installation, la formation et l'assistance, assurés par Écrans & Solutions au domicile du client.
- « domicile », le lieu de résidence principal ou secondaire d'un particulier.
- « produits », les différentes offres commerciales Écrans & Solutions mises à disposition du client pour bénéficier des prestations.
- « pannes », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au client qui ne sont pas dus à un matériel défectueux pour quelques raisons que ce soit, mais seulement ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements.

## Article 2 - Nature des prestations

Écrans & Solutions propose des services aux particuliers, à leur domicile, et aux entreprises, sur site, dans le domaine du dépannage et de l'accompagnement sur les équipements informatiques. Les prestations sont destinées à résoudre les pannes logicielles et matérielles (dépannage), effectuer l'entretien (maintenance), aider à installer / configurer (assistance) les équipements informatiques et numériques ainsi qu'à conseiller, former, informer et accompagner le client dans la pratique de ces outils informatiques et de ces démarches administratives dématérialisées.

Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses 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.

### Demande d'intervention (dépannage, maintenance et assistance)

Le client contacte Écrans & Solutions par l'un des moyens suivants mis à disposition : par téléphone au 06 24 50 30 97 au tarif appliqué par l'opérateur téléphonique du client ; par email (contact@ecransetsolutions.fr) ; par la page de contact disponible sur le site [www.ecransetsolutions.fr](http://www.ecransetsolutions.fr).

Dans cette phase de diagnostic, Écrans & Solutions propose la solution technique la mieux adaptée (diagnostic sur site, dépannage sur site ou réparation en atelier) ainsi que la nature de la prestation à effectuer et produit le devis. Dans le cas de remplacement de composants internes (disque dur, clavier, écran, barrettes de mémoire, etc), Écrans & Solutions peut proposer d'effectuer l'achat des composants au nom du client par le biais d'un mandat de débours.

Puis, en accord avec le client, une date, un horaire et un lieu de rendez-vous sont convenus pour effectuer la prestation au domicile du client ou le cas échéant, pour procéder à l'enlèvement du matériel (le client se doit de fournir un carton ou une sacoche de transport) pour réparation en atelier. Une fiche d'enlèvement et de suivi d'intervention lui sera remise.

Suite à l'intervention, le matériel est restitué chez le client lors d'un rendez-vous convenu à l'avance, accompagné d'un temps d'explication.

### Demande de formation (carte de 10h)

Les commandes des prestations de formation se font par téléphone, par email (contact@ecransetsolutions.fr) ou via le formulaire de contact du site internet ([www.ecransetsolutions.fr](http://www.ecransetsolutions.fr)). Après un échange avec le client et en accord avec ce dernier, une date, un horaire et un lieu de rendez-vous sont pris pour effectuer la prestation demandée.

### Limites des prestations

Écrans & Solutions 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 ; 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 de Écrans & Solutions notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques 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.

Écrans & Solutions peut immédiatement cesser d'assurer ses prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client 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.

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 de Écrans & Solutions en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ou en cas de perte de jouissance de la part du client des équipements multimédia, ne peut être engagée.

### Exclusions

Les activités suivantes ne font pas partie des prestations d'Écrans & Solutions :

- Ventes, locations d'équipements
- Modification de l'intégrité physique des équipements
- Câblage électrique ou téléphonique

### Horaires d'ouverture

Écrans & Solutions propose ses services aux domiciles des particuliers et sur les sites d'entreprise tous les jours de la semaine de 8h30 à 19h exceptés les dimanches.

### Article 3 - Devis

Le devis, édité gratuitement, adressé par le prestataire, via email ou remis physiquement lors d'une autre prestation de service au client, est valable 15 jours et précise :

- La nature de la prestation,
- Le prix de la prestation toutes taxes comprises,
- Les modalités de paiement,
- Le planning détaillant les actions et obligations du client et du prestataire, ainsi que les délais de réalisation,
- Le rappel de l'adhésion pleine et entière du client aux CGV.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra retourner une copie du devis sans aucune modification :

- Soit par courrier postal dûment signé et daté avec la mention « Bon pour accord »
- Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du client.

La commande ne sera validée qu'après renvoi de la copie du devis valant contrat, accepté et signé. À défaut de réception de l'accord du client, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

#### **Article 4 - Mandat de débours**

Dans le cas de remplacement de composants internes, le prestataire peut effectuer l'achat des pièces au nom du client avec un mandat de débours. Ce dernier comporte la liste des achats et le prix T.T.C. des pièces des fournisseurs ainsi que les frais de port. Un exemplaire signé sera remis au client, un autre conservé par le prestataire. Après la réparation, les factures des achats au nom du client lui seront remises et ce dernier devra régler l'intégralité de la prestation ainsi que le remboursement des frais engagés et décrits sur le mandat.

#### **Article 5 - Prix**

Les tarifs des prestations sont ceux détaillés dans les devis acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et sont hors taxes (H.T.), TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Les prix peuvent être calculés au forfait ou à l'heure. Toute prestation non forfaitaire fait l'objet d'une facturation minimale d'une heure qu'elle que soit la durée de la prestation. Le temps au-delà de la première heure est facturé à la 1/2 d'heure selon le même taux horaire, chaque 1/2 heure entamée est dûe.

Lorsque tout ou partie d'une prestation ne peut pas être comprise dans un produit quelconque, le taux horaire de base sera appliqué pour la part hors produit.

La grille tarifaire est disponible sur le site Internet de Écrans & Solutions et communiquée au client lors de l'entretien téléphonique ou lors du diagnostic et peut être envoyée par email. Les tarifs communiqués au client sont ceux en vigueur à la date de demande d'intervention.

Le déplacement est compris dans les tarifs forfaitaires. Ils comprennent l'intervention au domicile du client et le déplacement sauf lorsque le client est hors zone de dépannage. Dans ce cas, le coût du déplacement sera convenu au préalable avec le client.

Il est convenu entre les parties que le règlement par le client de la totalité de la facture vaut réception et acceptation définitive des prestations.

En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée.

Les prix sont révisables chaque année au 1<sup>er</sup> Janvier par Écrans & Solutions.

Avant la mise en œuvre de toute prestation, Écrans & Solutions se réserve le droit de demander à son client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable.

#### **Diagnostic**

Dans le cas d'un déplacement pour effectuer un diagnostic, ce dernier, forfaitaire, est entièrement dû sauf en cas de prestation consommée. Il sera remboursé lors de la facturation de la prestation effectuée.

#### **Cartes de 10 heures de formation**

La prestation de la carte de 10h de formation est limitée dans le temps à 6 mois courant dès la date d'achat. Elle est délivrée soit lors de la première heure, soit lors d'une autre prestation de service. La carte de formation est nominative et est exclusivement destinée à une prestation de formation et ne saurait en aucun cas être utilisée dans le cadre de toutes autres prestations de maintenance ou réparation ou dépannage ou assistance informatique.

#### **Article 6 - Règlement des prestations**

Toutes les factures sont réglables au comptant et sans escompte soit par chèque, soit en espèce, soit par virement à la fin de l'intervention ou lors de l'achat de la carte de formation. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

La facture pourra être envoyée au client par email au format pdf ou à défaut par voie postale à l'issue de la prestation ou encore remise en main propre lors d'une intervention.

Le client a toute la liberté pour refuser le commencement de la prestation. Le cas échéant Écrans & Solutions sera dans l'obligation de facturer un minimum forfaitaire, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quel que soit le produit auquel le client aurait souscrit.

Écrans & Solutions s'engage, en cas de surcoût imprévisible durant la prestation, à en aviser le client qui peut alors décider d'interrompre la prestation. Le cas échéant, Écrans & Solutions sera dans l'obligation de facturer la durée déjà réalisée, avec un minimum d'une (1) heure de prestation. De même, si le client ou la personne chargée de le représenter, n'est pas présent au rendez-vous, à la date et l'heure convenues, Écrans & Solutions ne pourra assurer les prestations. Le cas échéant Écrans & Solutions sera dans l'obligation de facturer un minimum forfaitaire, non remboursable sous quelle que forme que ce soit.

#### **Article 7 - Retard de paiement**

En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à (1,5) une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation des prestations, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions du code de la consommation (Pour information, le taux d'intérêt légal pour le 1<sup>er</sup> semestre 2024 sur : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F783>).

#### **Clause pénale**

En cas de remise d'une créance impayée en recouvrement contentieux, après mise en demeure infructueuse par lettre recommandée, le débiteur s'engage à payer à titre de clause pénale et conformément aux dispositions de l'article 1226 du Code Civil, une majoration de 15% sur la totalité des sommes remises en recouvrement avec un minimum de 80 € H.T.

#### **Article 8 - Durée et résiliation**

Dans un délai de 7 jours à compter de la souscription d'un forfait et conformément au Code de la Consommation, le client peut se rétracter et demander le remboursement de la prestation. Une fois notifiée sa demande par courrier recommandé avec accusé de réception, le client sera remboursé des prestations non réalisées.

Le montant remboursé correspond à la différence entre le montant initialement payé par le client et le prix public de la prestation déjà consommé à la date de la demande de résiliation ou de rétractation du client.

#### **Article 9 - Force majeure**

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendamment de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, les interruptions de service d'électricité supérieure à deux (2) jours.

Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec accusé de réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

## Article 10 - Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles,
  - Restituer tous les équipements informatique et numériques ainsi que les documents fournis par le client à la fin de la prestation,
- Écrans & Solutions s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans les présentes conditions générales de vente.

De convention expresse entre les parties, Écrans & Solutions n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultat.

## Article 11 - 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 et 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 (Clé USB, CD-ROM, Disquette, DVD Rom, disque dur externe...), 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 d'Écrans & Solutions et notamment les frais d'électricité, de téléphone, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Écrans & Solutions 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 par l'intervenant comme gênant pour assurer les prestations.

Le client se doit de respecter les dates et heures des rendez-vous fixés pour le bon déroulement du dispositif souscrit : toute action non honorée mais non décommandée dans les quarante-huit (48) heures précédant la date de sa réalisation reste due à Écrans & Solutions. La réalisation ultérieure de cette action entrainera son paiement en sus. Par la suite, le client doit tout mettre en œuvre pour replanifier dans un délai conforme au bon déroulement du dispositif les prestations annulées avec le préavis de quarante-huit (48) heures évoqué.

Le client se doit de fournir une sacoche de transport ou tout autre moyen de protection en cas d'enlèvement de l'équipement à réparer.

## Article 12 - Confidentialité et responsabilité

Écrans & Solutions fournit un service d'assistance et de formation qui consistera en des actions d'information, de conseil, des démonstrations en conditions réelles et des cours d'utilisation de tous équipements informatiques ou de téléphonie. Il est précisé que l'assistance se limitera aux savoir-faire et méthodes d'utilisation des équipements et logiciels disponibles et propriété du client. En particulier, si une assistance est apportée dans le cadre de relations avec une administration (par exemple et non limitativement : demande de document d'état civil ou traitement de sujets du domaine fiscal), il est précisé que l'assistance se limitera à l'explication de l'utilisation des logiciels eux-mêmes. La validité des données personnelles et/ou chiffrées saisies restent de la seule responsabilité du client qui les fournit et c'est ce dernier qui remplira les formulaires dématérialisés.

De plus, Écrans & Solutions engage à considérer comme strictement confidentielles toutes informations recueillies dans le cadre de ce service d'assistance et de formation et s'engage à ne divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès de par ses prestations.

Écrans & Solutions attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tout logiciel installé sur ses équipements informatiques. Écrans & Solutions n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

La responsabilité d'Écrans & Solutions ne pourra pas être engagée pour :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées transmises par le client,
- Un retard occasionné par le client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.

## Exonération de responsabilités

Le client est informé que les prestations d'Écrans & Solutions, 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 équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie d'Écrans & Solutions.

Étant donné que Écrans & Solutions intervient sur demande expresse du client, en aucun cas Écrans & Solutions ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

## Article 13 - Garantie

La garantie du matériel installé par Écrans & Solutions est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables. Écrans & Solutions se réserve le droit de refuser d'installer un produit n'étant pas un produit d'origine. Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées. Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, celui-ci ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement.

## Article 14 - Loi informatique et libertés individuelles

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant et qui figurent sur tout fichier à l'usage d'Écrans & Solutions, exerçable auprès de Isabelle Chanelière - Écrans & Solutions - Chemin de Saint Peyre, 83670 Chateauvert (contact@ecransetsolutions.fr).

Le client autorise Écrans & Solutions à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales émanant d'Écrans & Solutions. À défaut, le client notifiera Écrans & Solutions de son refus de voir ses données utilisées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de client) ou de s'inscrire sur la liste «Robinson Stop-publicité» en écrivant à l'UFMD, 60 rue de la Boétie - 75008 Paris France (<https://www.cnil.fr/fr/les-listes-dopposition>).

Sauf indication contraire, il est entendu que Écrans & Solutions pourra faire état du client à titre de référence, étant entendu que celle-ci se limite au prénom et à la première lettre du nom du client.

Conformément à la Réglementation en matière de protection des données, Écrans & Solutions s'engage à ne céder ou vendre aucune informations personnelles concernant le client à des tiers ni à utiliser ces informations à des fins non prévues.

## Article 15 - Territoires

L'ensemble des articles des présentes Conditions Générales sont applicables en France métropolitaine.

## Article 16 - Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat est gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du client en tant que consommateur.

## Article 17 - Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales est de la compétence de la juridiction du Tribunal de Commerce de Draguignan.