

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Dénomination de l'entreprise :

CAS'TETE INFORMATIQUE - EI Mr AVILA DIDIER est une auto-entreprise artisanale dont le Siège Social se situe au :
02 Cours Lyautey, résidence Le Manoir appartement n°101, 64000 PAU
Siret : 878 657 261 00011
Code APE : 9511Z
TVA non applicable - article 293 B du CGI

Activité de dépannage informatique à domicile et vente de matériel

Applicables aux clients particuliers (consommateurs) et professionnels

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent de plein droit toutes les prestations de services à domicile et toutes les ventes de matériels informatiques réalisées par l'Entreprise CAS'TETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre.

L'Entreprise CAS'TETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre est exercée sous le statut de l'Auto-entrepreneur (Micro-entrepreneur).

Les prestations et ventes s'effectuent exclusivement en présence physique du client (pas de vente en ligne).

Les interventions se font exclusivement sur rendez-vous au domicile du client ou sur son lieu de travail.

Toute commande ou acceptation de devis implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

Article 2 : Devis et formation du contrat

Avant toute intervention ou vente, un devis écrit est établi gratuitement par l'Entreprise CAS'TETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre.

La validité du devis est limitée à 15 jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Le contrat est définitivement formé dès la signature du devis par le client, accompagnée de la mention manuscrite "**Bon pour accord et acceptation des prestations et du matériel détaillés ci-dessus** ou dans le cadre d'un dépannage urgent ; **Bon pour accord pour une exécution immédiate des travaux**".

Commande immédiate de matériel : Pour toute commande immédiate de matériel informatique, la validation définitive de la commande est conditionnée par le versement d'un acompte non remboursable après la signature du devis, accompagnée de la mention manuscrite "**Bon pour accord pour une commande immédiate du matériel et l'exécution des travaux**" (*si des travaux sont à réaliser en même temps)".

Passé le délai de 15 jours sans signature ni versement d'acompte, l'Entreprise CAS'TETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre se réserve le droit de modifier ses tarifs, la disponibilité du matériel et ses créneaux d'intervention.

Article 3 : Tarifs et frais de déplacement

Les prix sont exprimés en Euros nets Hors Taxes (H.T.).

TVA non applicable, article 293 B du Code Général des Impôts (CGI).

Les frais de déplacement à domicile sont facturés de manière transparente sous la forme de **forfaits kilométriques**.

La grille de ces forfaits kilométriques est communiquée au client avant la validation du devis.

Toute intervention commencée est due, même en cas d'échec si le prestataire estime que l'impossibilité provient d'une action du client sur la procédure* de l'intervention ou d'un défaut d'information (*exemple : Le client fournit une licence non officielle en la faisant passer pour une licence officielle et que l'activation du logiciel est refusé par la suite).

Article 4 : Modalités de paiement, acompte et retards

Versement de l'acompte : Pour toute vente de matériel, un acompte (dont le pourcentage est défini sur le devis) peut-être exigé dès la signature du contrat. Cet acompte est ferme et non remboursable en cas d'annulation de la commande par le client (sauf exercice du droit de rétractation légal dans les conditions de l'Article 8).

Solde : Le solde des factures est payable au comptant, immédiatement dès la fin de l'intervention ou lors de la livraison définitive du matériel.

Les modes de paiement acceptés sont : les chèques (selon décision de l'entreprise et sur présentation d'une pièce d'identité valide) ; les cartes bancaires & les liens de paiements via une plateforme tierce (par le biais des services de PayPal PoS (ex : Zettle) et/ou de SUMUP) ; les espèces avec appoint (dans la **limite légale de 1000 euros**) et par virements bancaires*

(*uniquement réservé aux professionnels).

Aucun escompte n'est accordé pour un paiement anticipé.

Aucun crédit et/ou paiement en plusieurs fois n'est accordé par l'entreprise.

En cas de retard de paiement :

Pour les clients particuliers : Après observation d'une période de 15 jours de retard de paiement, un premier courrier de relance amiable sera envoyé avec accusé de réception au client. Sans réponse ou paiement de la dette par le client après une nouvelle période de 15 jours à compté de la réception du courrier, un nouveau courrier de mise en demeure avec accusé de réception avant mise en recouvrement sera alors adressé au client. Passer un nouveau délai de 15 jours après réception du courrier et sans réponse du client, la dette sera alors mise en recouvrement auprès d'un cabinet d'huissier de justice.

Pour les clients professionnels : Application d'une pénalité de retard égale au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une **indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement** (conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce).

Article 5 : Clause de réserve de propriété

L'Entreprise CAS'TETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre reste le propriétaire exclusif des biens matériels vendus jusqu'au paiement intégral de la totalité des sommes dues par le client (principal, frais, acompte déduit et pénalités compris).

Le transfert de propriété est suspendu jusqu'à l'encaissement définitif du prix.

En revanche, le transfert des risques de perte ou de détérioration des biens s'opère dès la livraison du matériel entre les mains du client.

Article 6 : Garanties distinctes (Services / Matériels)

Prestations de services pures : La main-d'œuvre liée aux actes de dépannage, d'installation ou de maintenance informatique est **garantie pendant une durée de 3 mois** à compter de la date de l'intervention. Cette garantie couvre uniquement la résolution de l'intervention initiale décrite sur le devis. Elle est exclue si le dysfonctionnement résulte d'une mauvaise utilisation du matériel par le client ou d'une modification logicielle ultérieure.

Produits et matériels vendus : Tout matériel vendu par l'Entreprise CAS'TETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre bénéficie de la **garantie légale de conformité pour une durée de 2 ans** à compter de sa livraison (articles L.217-4 et suivant du Code de la consommation).

Cette garantie de 2 ans s'applique sans distinction aux **produits neufs, d'occasion et reconditionnés** fournis par nos soins.

Si une panne survient sur un matériel vendu par l'Entreprise CASTETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre durant ce délai de 2 ans, **la pièce défectueuse ainsi que la main-d'œuvre nécessaire à son remplacement sont intégralement couvertes** et gratuites pour le client.

Les matériels restent également couverts par la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil). [1, 2, 3, 4]

Article 7 : Responsabilité, obligations et assurance

L'Entreprise :

L'Entreprise CASTETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre est tenue à une obligation de moyens pour l'ensemble de ses prestations de services informatiques.

L'Entreprise CASTETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre s'engage à réaliser la prestation de services et/ou la livraison de bien dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de votre acceptation (Article L114-1 du Code de la consommation).

La responsabilité de l'Entreprise CASTETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre est strictement limitée au montant de la prestation facturée.

Assurance professionnelle : L'Entreprise a souscrit un contrat d'**Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RC Pro)** couvrant les risques liés à son activité auprès de la **MATMUT sous le numéro de contrat 980 0036 76068 N 30**.

Le Client :

Le client est seul responsable de la sauvegarde préalable de ses données, fichiers et logiciels avant l'intervention du technicien. L'Entreprise ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de la perte, de l'altération ou de la destruction de données informatiques.

Le client s'engage à fournir un accès normal au matériel à réparer et il doit être en capacité de fournir les licences légales pour les logiciels installés sur ses équipements.

Le client s'engage à informer le Prestataire de toute manipulation effectuée avant l'intervention.

Le client s'engage à informer le Prestataire de toute annulation de rendez-vous au minimum 24h avant l'intervention. A défaut, si le prestataire ne trouve pas le client sur le lieu du rendez-vous et à l'heure convenue, des frais de déplacements en fonction du forfait de kilométrages prévu pour l'intervention seront facturés (Sauf cas de force majeures sur présentation d'une preuve).

Article 8 : Droit de rétractation (Prestations à domicile)

Conformément au Code de la consommation, pour les contrats conclus hors établissement (au domicile du client), le client particulier dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. En cas d'exercice de ce droit dans les délais, l'acompte versé lui sera intégralement restitué.

Si le client exige une exécution immédiate de la prestation de dépannage à domicile avant la fin de ce délai (urgence), il devra signer une **renonciation expresse à son droit de rétractation** directement sur le devis article L. 221-25 du Code de la consommation .

"Bon pour accord pour une exécution immédiate des travaux de dépannage".

Article 9 : Litiges et médiation

Le présent contrat est soumis exclusivement au droit français.

En cas de contestation, le client doit d'abord adresser une réclamation écrite à l'Entreprise CASTETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

CASTETE INFORMATIQUE – Mr AVILA Didier,
02 Cours Lyautey, Appt n°101 – 64000 Pau.

En cas d'échec de la réclamation, le client particulier peut recourir gratuitement au **Médiateur de la consommation** agréé auquel l'Entreprise CASTETE INFORMATIQUE – EI Mr AVILA Didier, Pierre est rattachée par courrier à l'adresse suivante:

Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice (CM2C)
49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris ; ou par mail à l'adresse : declarer-un-litige@cm2c.net
À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant le tribunal français compétent.

Article 10 : Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des données du Client et à ne conserver aucune copie des données récupérer dans l'appareil du client après intervention.

Article 11 : Données personnelles (RGPD)

Les informations collectées par l'entreprise et son représentant sont nécessaires pour la prise de rendez-vous, la facturation et la gestion du dossier client.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données sur simple demande écrite.