

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 – Définitions :

- PRESTATAIRE désigne Cours d'informatique Séniors 17 EI, entreprise individuelle dont le siège social est : Rue de Courteras – 17440 AYTRE, Tél : 07 68 84 07 41 Email : isabelle@coursinformatique-seniors.fr , SIRET : 833 807 183 00029
- 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.
- EQUIPEMENT(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 aux besoins d'un client particulier souhaitant bénéficier d'une intervention à son domicile.

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 : coursinformatique-seniors.fr, soit jointes à tout devis envoyé au client par email.
- Toute demande de devis 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 :

- conseils et formations informatiques, assistance informatique, assistance multimédia, configuration d'un ordinateur, tablette, smartphone, installation d'une box Internet, installation d'une imprimante, installation d'objets connectés, transfert de données.
- Toutes les prestations proposées sont accessibles sur le site Internet du Prestataire : <https://coursinformatique-seniors.fr/> et facturées au tarif en vigueur.

Article 5 – Périmètre d'intervention :

- Le prestataire intervient dans le département de la Charente-Maritime, plus précisément sur la Rochelle et toute la communauté d'agglomération de la Rochelle.
- 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. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation à son domicile, comme les frais d'électricité, de connexion internet, de consommables (encre, papier...) sont en totalité à sa charge. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du prestataire.

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..).

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 et validité 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 selon le tarif en vigueur consultable sur le site internet : <https://coursinformatique-seniors.fr/les-tarifs/>. Les tarifs indiqués sont nets et en euros.
- La tarification étant horaire, la 1ère heure est facturée intégralement, les suivantes peuvent être fractionnées par quart d'heure si nécessaire
- 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 :

Pour toute intervention en dehors du périmètre, des frais de déplacement pourront être appliqués selon la distance et seront communiqués sur le devis ou par téléphone lors de la prise de rendez-vous. Les frais de déplacement ne peuvent pas profiter du crédit d'impôt, seules les heures passées au domicile du client peuvent en bénéficier.

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.servicesalapersonne.gouv.fr>). Le prestataire, conformément à la déclaration par l'état « SERVICES A LA PERSONNE » N°SAP833807183, fera parvenir au client par email, au cours du mois de janvier 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 ne donnent pas droit à la réduction fiscale ou crédit d'impôt de 50%. Le plafond de l'avantage fiscal est de 3000€. 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.

7.6 – Validité des packs 5 ou 10 heures

Les packs de 5 h ou 10 heures ont une durée de validité d'un an à partir de la première heure exécutée. Le client s'assure de demander les rendez-vous dans ce délai. Au-delà d'un an, les prestations non commandées et non exécutées sont dues au prestataire et ne seront pas remboursées. Les packs 5 ou 10 heures sont nominatifs et ne peuvent pas être cédés à une tierce personne. En cas de décès ou invalidité, les prestations commandées ne seront pas remboursées.

Article 8 - Formation du contrat :

Par téléphone :

Le client appelle le prestataire afin de passer commande de prestation au numéro de téléphone suivant :

07 68 84 07 41 (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.

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 - Modifications ou annulation d'une prestation 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 téléphone ou SMS) au moins 48 heures avant l'heure prévue pour la fourniture des prestations commandées
- 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 11 - 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;
- 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 ou du contrôle à distance.

Dans tous ces cas et lorsque l'intervenant se sera déplacé au domicile du client, un montant forfaitaire de 60€ pour dédommagement, sera entièrement dû par le client.

Article 12 – Facturation et paiement des prestations :

12.1 - Facturation :

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

12.2 - Paiement :

- Le règlement d'une 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 du prestataire. Les moyens de paiement suivants acceptés sont : les chèques bancaires, les virements bancaires, le dispositif de l'avance immédiate du crédit d'impôt mis en place par l'URSSAF et la DGFIP, dans le cas où le client particulier a une résidence fiscale en France et que l'inscription au dispositif soit acceptée.
- Si le client souhaite payer en espèces, il accepte de ne pas bénéficier du crédit d'impôt de 50 %.

12.3 – Remboursement

- En cas de souscription à un pack de formation, aucun remboursement ne sera effectué en cas d'annulation de prestations consécutives à une maladie, décès ou invalidité du client.

Article 13 - Obligations et responsabilité du prestataire :

Le prestataire ne contracte qu'une obligation de moyens et non de résultat dans l'exécution des prestations. Selon l'article 1137 du code civil, le prestataire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer,

dans des conditions optimales, les prestations au client. Si les résultats escomptés ne sont pas atteints, en cas de réclamation, il incombera au client de prouver que le prestataire n'a pas mis en œuvre toutes les solutions dont il disposait pour atteindre le résultat.

13.1 – 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

Aucune réparation n'entre dans le cadre des interventions du prestataire. Des entreprises tierces effectuant des réparations pourront être proposées au client. Le prestataire ne saurait être tenu responsable de ces tierces entreprises, le client dépendra uniquement de leurs conditions générales de vente respectives.

13.2 - 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.

Article 14 - Litiges /Réclamations

Aucune demande de remboursement ne pourra se faire si l'intervention a déjà eu lieu.

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu>

ou 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 J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Mise à jour : juillet 2026

Reproduction interdite - ©Cours d'informatique séniors 17