

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRESTATIONS DE SERVICES



ARTICLE 1 — OBJET.....	3
ARTICLE 2 — IDENTITÉ DU PRESTATAIRE.....	3
ARTICLE 3 — DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	3
3.1 — Prestations relevant du cadre des services à la personne.....	4
3.2 — Prestations hors services à la personne.....	4
3.3 — Distinction selon le public.....	4
3.4 — Avance immédiate de crédit d'impôt.....	5
3.5 — Prestations techniques et formules.....	5
3.6 — Matériel.....	5
3.7 — Obligations du client.....	6
ARTICLE 4 — TARIFS ET CONDITIONS FINANCIÈRES.....	6
4.1 — Modalités tarifaires.....	6
4.2 — Révision des tarifs.....	6
4.3 — TVA.....	7
4.4 — Frais de déplacement.....	7
4.5 — Information sur le crédit d'impôt.....	7
ARTICLE 5 — MODALITÉS DE PAIEMENT.....	7
5.1 — Moyens de paiement.....	7
5.2 — Paiement en plusieurs fois.....	8
5.3 — Acompte.....	8
5.4 — Suspension en cas de non-paiement.....	8
5.5 — Clients professionnels.....	8
ARTICLE 6 — COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT.....	8

6.1 — Processus de commande.....	8
6.2 — Devis.....	8
6.3 — Acceptation contractuelle.....	9
6.4 — Délais d'intervention.....	9
ARTICLE 7 — EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	9
7.1 — Modalités d'intervention.....	9
7.2 — Obligations du client.....	9
7.3 — Recours à un remplaçant.....	10
ARTICLE 8 — ANNULATION, REPORT ET ABSENCE.....	10
8.1 — Annulation par le client.....	10
8.2 — Absence du client (no-show).....	10
8.3 — Annulation ou report par le Prestataire.....	10
ARTICLE 9 — DROIT DE RÉTRACTATION.....	11
9.1 — Principe.....	11
9.2 — Modalités.....	11
9.3 — Exécution anticipée.....	11
9.4 — Exclusion B2B.....	11
ARTICLE 10 — RÉSILIATION.....	11
10.1 — Résiliation par le client.....	12
10.2 — Résiliation par le Prestataire.....	12
10.3 — Mise en demeure préalable.....	12
10.4 — Préavis standard.....	12
10.5 — Effets de la résiliation.....	12
ARTICLE 11 — RESPONSABILITÉ.....	12
ARTICLE 12 — ASSURANCE.....	13
ARTICLE 13 — FORCE MAJEURE.....	13
ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ.....	13
ARTICLE 15 — DONNÉES PERSONNELLES (RGPD).....	13
Données collectées.....	14
Finalités.....	14
Base légale.....	14
Outils utilisés.....	14
Durée de conservation.....	14
Droits du client.....	14
ARTICLE 16 — MÉDIATION DE LA CONSOMMATION.....	15
ARTICLE 17 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION.....	15
ARTICLE 18 — ACCEPTATION DES CGVPS.....	15
ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION.....	16

ARTICLE 1 — OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente – Prestations de Services (ci-après les « CGVPS ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **GARNOTEL Romuald**, exerçant sous le nom commercial **ERC Informatique**, propose et réalise des prestations de services auprès de clients particuliers et professionnels.

Les présentes CGVPS s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par le Prestataire.

Elles s'appliquent à toute commande, qu'elle soit réalisée par devis signé, validation écrite, email, message ou tout autre support durable.

Elles prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par le Prestataire.

ARTICLE 2 — IDENTITÉ DU PRESTATAIRE

Le Prestataire est :

Nom : GARNOTEL Romuald

Nom commercial : ERC Informatique

Statut : Micro-entreprise

SIRET : 991 025 701 00020

Adresse professionnelle : 145 Rue des Colverts

Email : contact@erc-info.fr

Téléphone : 06 51 95 66 83

Site internet : <https://erc-info.fr/>

Le Prestataire exerce son activité en toute indépendance, sans lien de subordination avec le client.

Il conserve la maîtrise de l'organisation de ses interventions, des moyens utilisés et des conditions d'exécution des prestations.

ARTICLE 3 — DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le Prestataire propose des prestations relevant, selon les cas, du cadre des services à la personne (SAP) ainsi que des prestations hors services à la personne, à destination de clients particuliers et professionnels.

Les prestations peuvent être réalisées au domicile du client, à distance, dans les locaux du Prestataire ou dans tout autre lieu convenu entre les parties.

3.1 — Prestations relevant du cadre des services à la personne

Lorsqu'elles sont réalisées au domicile de clients particuliers et dans les conditions prévues par la réglementation, certaines prestations peuvent relever du cadre des services à la personne.

Peuvent notamment relever de ce cadre, selon leur contenu exact et leur éligibilité :

- assistance informatique à domicile ;
- aide à l'installation et à la prise en main d'équipements informatiques ;
- assistance à l'usage des outils numériques ;
- accompagnement et conseil informatique à domicile ;
- interventions entrant dans le champ de l'assistance informatique et internet à domicile.

L'assistance informatique et internet à domicile figure parmi les activités relevant des services à la personne lorsqu'elle est réalisée dans les conditions prévues par les textes.

Ces prestations, lorsqu'elles remplissent les conditions légales, peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

3.2 — Prestations hors services à la personne

Sont notamment considérées comme prestations hors services à la personne :

- réparation et maintenance ne relevant pas du cadre SAP ;
- interventions techniques avancées ;
- création de sites internet ;
- prestations destinées aux professionnels ;
- maintenance d'infrastructures ou équipements professionnels ;
- prestations réalisées à distance ou dans des conditions ne relevant pas du champ SAP.

Ces prestations sont exclues du dispositif fiscal applicable aux services à la personne et n'ouvrent pas droit au crédit d'impôt SAP.

3.3 — Distinction selon le public

Les prestations destinées aux particuliers peuvent relever du cadre des services à la personne si les conditions d'éligibilité sont réunies.

Les prestations destinées aux professionnels sont considérées comme des prestations hors services à la personne, sauf disposition légale contraire.

Les conditions applicables, la qualification SAP ou hors SAP, ainsi que les modalités d'intervention sont précisées au devis ou contrat remis au client.

3.4 — Avance immédiate de crédit d'impôt

Le Prestataire propose le bénéfice du dispositif d'Avance Immédiate de crédit d'impôt via la plateforme **Unipros**, sous réserve d'éligibilité du client et des conditions administratives et techniques applicables.

Ce dispositif est facultatif.

Son utilisation suppose notamment :

- l'éligibilité du client ;
- l'activation du service ;
- la validation par le client des demandes de paiement dans le cadre du dispositif.

En cas :

- de refus d'éligibilité ;
- d'absence d'activation ;
- de non-validation d'une demande de paiement ;
- de suspension ou dysfonctionnement du dispositif ;

le client reste redevable de l'intégralité des sommes dues au titre des prestations réalisées.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un refus ou dysfonctionnement relevant de la plateforme, du client ou de l'administration.

3.5 — Prestations techniques et formules

Le Prestataire propose notamment les formules suivantes :

- Entretien Mini — 100 €
- Entretien Standard — 180 €
- Entretien Premium — 240 €
- Entretien VIP — 300 €
- Réparation & Maintenance — 50 €/heure
- Conseil & Formation — 50 €/heure

3.6 — Matériel

Le matériel nécessaire à l'exécution des prestations est fourni par le Prestataire, sauf cas particuliers expressément convenus.

Les clés USB peuvent être exclues de certaines formules, notamment en dehors de l'entretien Premium.

3.7 — Obligations du client

Le client s'engage notamment à :

- fournir les accès nécessaires ;
 - permettre l'exécution normale de l'intervention ;
 - assurer la présence de la personne ayant signé le devis ou, à défaut, du demandeur de l'intervention.
-

ARTICLE 4 — TARIFS ET CONDITIONS FINANCIÈRES

4.1 — Modalités tarifaires

Les prestations sont facturées :

- au forfait ;
- au tarif horaire ;
- sous forme de formules ou packs ;
- ou, le cas échéant, selon abonnement.

Les tarifs déclarés comprennent notamment :

- Entretien Mini : 100 € TTC
- Entretien Standard : 180 € TTC
- Entretien Premium : 240 € TTC
- Entretien VIP : 300 € TTC
- Réparation & Maintenance : 50 € TTC / heure
- Conseil & Formation : 50 € TTC / heure

Sauf mention contraire, les prix indiqués s'entendent **toutes taxes comprises (TTC)**.

Toute prestation supplémentaire non prévue au devis initial pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire après accord du client.

4.2 — Révision des tarifs

Les tarifs peuvent faire l'objet d'une **révision annuelle par indexation** pour les prestations futures, après information préalable du client.

4.3 — TVA

Le Prestataire exerce en entreprise individuelle et est assujetti à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prestations sont soumises au taux de TVA légal en vigueur.

Les devis et factures indiquent le montant HT, le montant de TVA applicable et le montant TTC.

Le taux applicable est celui en vigueur au jour de la facturation.

4.4 — Frais de déplacement

Les déplacements sont offerts dans un rayon de **30 minutes autour de Briollay**.

Au-delà, des frais éventuels peuvent être appliqués s'ils sont annoncés au client avant intervention.

4.5 — Information sur le crédit d'impôt

Lorsque les prestations relèvent effectivement du cadre des services à la personne, l'information relative à l'éventuel avantage fiscal est distincte de l'information sur le prix.

ARTICLE 5 — MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1 — Moyens de paiement

Le paiement peut être effectué par :

- carte bancaire ;
- virement ;
- chèque ;
- espèces.

Le paiement peut également intervenir via le dispositif d'**Avance Immédiate**, lorsqu'il est activé par le client via la plateforme **Unipros**.

5.2 — Paiement en plusieurs fois

Pour toute prestation supérieure à **500 €**, un paiement en **3 fois sans frais via Unipros** peut être proposé.

Les conditions de cet échéancier sont précisées au devis.

5.3 — Acompte

Aucun acompte ni arrhes n'est prévu à la commande.

5.4 — Suspension en cas de non-paiement

En cas de non-paiement, le Prestataire pourra suspendre toute prestation en cours ou à venir jusqu'à régularisation complète des sommes dues.

5.5 — Clients professionnels

Pour les clients professionnels :

- pénalités de retard calculées sur le taux directeur BCE majoré de 10 points ;
 - indemnité forfaitaire de **40 € pour frais de recouvrement**.
-

ARTICLE 6 — COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

6.1 — Processus de commande

La commande est réputée ferme et définitive dès :

- acceptation du devis ;
 - ou validation écrite du client.
-

6.2 — Devis

Le devis est établi avant intervention.

Pour les prestations relevant des services à la personne destinées à un client particulier :

- devis gratuit obligatoire à partir de **100 € TTC mensuels**,
- ou à la demande du client.

Le devis précise notamment :

- date et validité ;
- identité des parties ;
- description des prestations ;
- prix HT / TVA / TTC ;
- modalités d'intervention ;
- frais annexes éventuels.

Le devis est conservé au minimum un an.

6.3 — Acceptation contractuelle

Le devis signé ou validation écrite vaut :

- acceptation des présentes CGVPS ;
 - formation du contrat.
-

6.4 — Délais d'intervention

Le délai habituel pour démarrer une prestation est de **1 semaine**, sauf urgence ou accord particulier.

ARTICLE 7 — EXÉCUTION DES PRESTATIONS

7.1 — Modalités d'intervention

Les prestations sont réalisées au domicile du client, à distance, dans les locaux du Prestataire ou dans tout autre lieu convenu entre les parties.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens.

7.2 — Obligations du client

Le client s'engage notamment à :

- fournir les accès nécessaires à l'intervention ;

- permettre l'exécution normale de la prestation ;
- assurer la présence de la personne ayant signé le devis ou, à défaut, du demandeur de l'intervention ;
- fournir, lorsqu'il en a la charge, les informations, codes d'accès, équipements ou éléments nécessaires à la bonne exécution de la mission.

Le Prestataire peut refuser ou adapter l'intervention si les conditions ne permettent pas une exécution normale.

7.3 — Recours à un remplaçant

Le Prestataire peut recourir, si nécessaire, à un remplaçant ou sous-traitant, sous réserve du respect des mêmes obligations contractuelles et de confidentialité.

ARTICLE 8 — ANNULATION, REPORT ET ABSENCE

8.1 — Annulation par le client

Le client peut annuler ou reporter une prestation sous réserve d'en informer le Prestataire plus de **2 jours** avant l'intervention.

En cas d'annulation ou de report intervenant entre **0 et 2 jours** avant l'intervention, **50 % du montant de la prestation prévue pourra être facturé.**

En cas de demande formulée au-delà de ce délai, le devis pourra être annulé ou la prestation reprogrammée d'un commun accord.

8.2 — Absence du client (no-show)

En cas d'absence du client lors du rendez-vous, ou impossibilité d'accès rendant l'intervention impossible, **la prestation pourra être facturée à 100 %.**

Sauf cas de force majeure dûment justifié.

8.3 — Annulation ou report par le Prestataire

Le Prestataire peut annuler ou reporter une intervention en cas :

- maladie ;

- accident ;
- force majeure ;
- impossibilité raisonnable d'exécuter la prestation.

Le Prestataire informe le client, autant que possible, **au moins 2 jours avant l'intervention** et propose une nouvelle date.

ARTICLE 9 — DROIT DE RÉTRACTATION

9.1 — Principe

Conformément au Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation lorsque celui-ci est applicable (contrat conclu à distance ou hors établissement).

9.2 — Modalités

Le client peut exercer ce droit :

- par courrier ;
 - par email ;
 - via le formulaire type annexé aux présentes CGVPS.
-

9.3 — Exécution anticipée

Si le client demande expressément le commencement de la prestation avant expiration du délai :

- le droit de rétractation cesse si la prestation est pleinement exécutée ;
 - si elle est partiellement exécutée, le client reste redevable de la part déjà réalisée.
-

9.4 — Exclusion B2B

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux clients professionnels.

ARTICLE 10 — RÉSILIATION

10.1 — Résiliation par le client

Le client peut mettre fin au contrat sous réserve du respect des conditions prévues aux présentes CGVPS.

10.2 — Résiliation par le Prestataire

Le Prestataire peut résilier le contrat en cas :

- non-paiement ;
 - manquement contractuel ;
 - impossibilité durable d'exécution.
-

10.3 — Mise en demeure préalable

La résiliation intervient après mise en demeure restée sans effet pendant **7 jours**.

10.4 — Préavis standard

Dans le cadre de prestations récurrentes, chaque partie peut mettre fin au contrat avec un **préavis de 7 jours**.

10.5 — Effets de la résiliation

Les sommes déjà dues restent exigibles.

ARTICLE 11 — RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution des prestations.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable notamment :

- des dommages résultant d'équipements, logiciels, données ou accès fournis par le client ;
- des pertes ou altérations préexistantes non imputables au Prestataire ;
- d'un défaut de sauvegarde réalisé par le client lorsque cela relevait de sa responsabilité ;
- d'événements extérieurs indépendants de son intervention ;

- des dommages indirects (perte d'exploitation, perte de données indirecte, manque à gagner, etc.).

La responsabilité du Prestataire est limitée au montant de la prestation concernée, sauf faute lourde ou dolosive.

ARTICLE 12 — ASSURANCE

Le Prestataire déclare être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de AXA, contrat n° 0000022579772204.

Une attestation peut être fournie sur demande.

ARTICLE 13 — FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement.

Si la situation se prolonge au-delà de 30 jours, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

ARTICLE 14 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

Les documents, supports, livrables, contenus, scripts, paramétrages, créations ou éléments transmis au client restent, sauf stipulation contraire, la propriété du Prestataire.

Toute reproduction ou diffusion sans autorisation est interdite.

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations confiées par le client.

Les éventuels remplaçants ou sous-traitants sont soumis aux mêmes obligations.

ARTICLE 15 — DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Le Prestataire collecte et traite des données personnelles dans le cadre de l'exécution des prestations.

Données collectées

- identité ;
- coordonnées ;
- données de facturation ;
- informations techniques nécessaires à l'intervention.

Finalités

Les données sont utilisées pour :

- gestion des prestations ;
- facturation ;
- relation client ;
- exécution technique des services.

Base légale

Les traitements reposent sur :

- l'exécution du contrat ;
- le respect des obligations légales ;
- l'intérêt légitime du Prestataire.

Outils utilisés

Les outils déclarés comprennent notamment :

- Unipros.

Durée de conservation

Les données sont conservées :

- 3 ans pour les données de prospection ;
- 10 ans pour les pièces comptables et données de facturation ;
- pendant la durée strictement nécessaire pour les autres données liées à l'exécution.

Droits du client

Le client dispose des droits prévus par la réglementation applicable.

Les demandes peuvent être adressées à :

contact@erc-info.fr

Le client peut saisir la CNIL.

ARTICLE 16 — MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément au Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur désigné par le Prestataire.

Médiateur désigné :

SAS Médiation Professionnelle (SMP)

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

24 rue Albert de Mun — 33000 Bordeaux

Avant toute saisine du médiateur, le client doit adresser une réclamation écrite au Prestataire.

ARTICLE 17 — DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes CGVPS sont soumises au droit français.

En cas de litige :

- recherche préalable d'une solution amiable ;
- à défaut, compétence selon les règles légales applicables.

Pour les clients professionnels, compétence peut être attribuée au tribunal du ressort du siège du Prestataire.

ARTICLE 18 — ACCEPTATION DES CGVPS

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGVPS et les accepter sans réserve avant toute commande.

ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À l'attention de :

ERC Informatique — GARNOTEL Romuald

145 Rue des Colverts

contact@erc-info.fr

06 51 95 66 83

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- Commandé le / reçu le :
- Nom du client :
- Adresse du client :

Signature du client (uniquement sur papier)

Date

