



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) – SERVICES NUMÉRIQUES À DOMICILE

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités de fourniture des prestations de services numériques à domicile proposées par

M. Olivier CARRASCO EI
5 Cami de Sant Père
66150 Arles-sur-Tech - France
Siren 502559404
olivier@ocweb.fr - rgpd@ocweb.fr

auprès de clients particuliers.

Ces prestations peuvent inclure notamment :

- Assistance informatique et numérique à domicile
- Initiation et formation aux outils numériques (ordinateur, smartphone, internet)
 - Aide aux démarches administratives en ligne
- Installation, paramétrage et maintenance de matériel
 - Conseils personnalisés en usage numérique

Ces services s'inscrivent dans une logique d'accompagnement personnalisé, similaire aux offres d'assistance numérique à domicile visant à faciliter l'usage des outils digitaux au quotidien .

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations réalisées auprès de clients particuliers.

Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV.

Article 3 – Commande et devis

Toute prestation donne lieu :

- soit à un devis préalable accepté par le client
- soit à une commande directe (intervention ponctuelle)

Le devis est valable pour une durée de **30 jours**.

La commande est considérée comme ferme à réception :

- du devis signé
- ou de la validation écrite (mail, SMS)
- et, le cas échéant, du paiement d'un acompte

Article 4 – Tarifs

Les prix sont exprimés en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Les tarifs peuvent être :

- forfaitaires
- horaires
- ou sous forme de packs

Les frais de déplacement peuvent être facturés en supplément.
En cas d'éligibilité au dispositif « services à la personne », le client peut bénéficier d'un crédit d'impôt selon la réglementation en vigueur.

Article 5 – Modalités de paiement

Le règlement s'effectue :

- à l'issue de la prestation
- ou selon les conditions définies au devis

Modes de paiement acceptés :

- virement bancaire
- chèque
- espèces (dans la limite légale)
- CESU (le cas échéant)

Tout retard de paiement pourra entraîner :

- des pénalités de retard
 - la suspension des prestations
-

Article 6 – Droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le client dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Toutefois, si le client demande expressément l'exécution de la prestation avant la fin du délai :

- il renonce à son droit de rétractation une fois la prestation entièrement réalisée
 - ou devra payer les prestations déjà effectuées
-

Article 7 – Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage à :

- fournir les prestations avec diligence et professionnalisme
 - adapter les services au niveau du client
 - respecter la confidentialité des données

Il s'agit d'une **obligation de moyens** et non de résultat.

Article 8 – Obligations du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes
- mettre à disposition le matériel nécessaire
- garantir un environnement de travail sécurisé

Le client reste responsable :

- de ses données
 - de l'usage de ses équipements
-

Article 9 – Responsabilité

Le prestataire ne pourra être tenu responsable :

- des pertes de données (sauf faute prouvée)
- des dommages indirects

- des dysfonctionnements liés à des logiciels tiers ou à internet
- Il est recommandé au client d'effectuer des sauvegardes régulières.

Article 10 – Annulation et report

Toute annulation doit être signalée au moins **48h à l'avance**.

En cas :

- d'annulation tardive
- ou d'absence du client

la prestation pourra être facturée.

Le prestataire se réserve le droit de reporter une intervention en cas de force majeure.

Article 11 – Données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement dans le cadre de la relation commerciale.

Conformément au RGPD, le client dispose :

- d'un droit d'accès
- de rectification
- de suppression

Article 12 – Propriété intellectuelle

Les supports pédagogiques, documents ou contenus fournis restent la propriété du prestataire.

Toute reproduction ou diffusion est interdite sans autorisation.

Article 13 – Litiges

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité.

Sous réserve d'avoir contacté en premier lieu le prestataire afin de trouver une solution, et si la solution apportée ne donne pas satisfaction au client particulier, il peut recourir le médiateur de la consommation suivant (à l'exclusion des clients professionnels):

Société Médiation Professionnelle

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

Les tribunaux compétents sont ceux du ressort de Perpignan (66).

Article 14 – Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.