

Ces conditions sont transmises avec le devis avant son acceptation. Les conditions particulières du devis précisent votre intervention.

1. Prestataire et champ d'application

Repère PC, Anthony Mertz - Entrepreneur individuel (EI), immatriculé au RNE, SIREN 107100299, SIRET 10710029900018, APE 9511Z. 1 bis rue du Canon d'Arcole, 31000 Toulouse. Tél. 06 71 41 92 77 ; contact@reperepc.fr. Ces CGV concernent les prestations informatiques fournies aux particuliers.

2. Accord et documents

Le devis accepté et ses conditions particulières, les présentes CGV transmises avant accord et, si du matériel est confié, le bon de prise en charge encadrent la prestation. La signature du devis ou un accord écrit qui le référence vaut acceptation des CGV jointes. Le client conserve un exemplaire du contrat.

3. Prix et contenu

Le devis fixe la prestation, le prix en euros, les frais, le mode, le lieu et la date ou le délai d'exécution. TVA non applicable, article L. 223-3 du Code des impositions sur les biens et services. Les montants correspondent au service et à la main-d'œuvre. Aucun travail supplémentaire payant n'est réalisé sans accord écrit préalable.

4. Transport

Pour les forfaits avec prise en charge, enlèvement et restitution sont inclus en zone proche du centre de Toulouse, environ 10 à 15 km. Jusqu'à 30 km, un supplément unique de 20 € peut être convenu. Au-delà, un accord spécifique est nécessaire. Le devis précise le transport retenu.

5. Intervention

L'intervention suit le périmètre convenu : prise en charge, assistance à distance ou domicile. Si un risque, une panne ou une incompatibilité change ce périmètre, le prestataire suspend le travail concerné et propose la suite au client. Aucun résultat de réparation n'est garanti avant diagnostic.

6. Matériel confié

Le bon de prise en charge précise le matériel, son numéro de série lorsqu'il est accessible, les accessoires, l'état apparent et les conditions de restitution. Des photos peuvent documenter cet état. Le matériel et les pièces remplacées sont restitués selon l'accord convenu.

7. Données et accès

Une sauvegarde récente est recommandée avant toute intervention sensible. Le client signale ses données importantes et l'état de ses sauvegardes. Une réinstallation, une migration ou un effacement nécessite un accord précis. Le prestataire n'accède qu'aux éléments nécessaires ; la récupération de données n'est pas garantie. Ces précautions n'excluent pas sa responsabilité en cas de faute.

8. Pièces et licences

Les pièces, logiciels payants et licences sont achetés directement par le client. Le conseil de compatibilité ne remplace pas les engagements du vendeur. Le client fournit les accès et licences nécessaires. Aucun achat de composant n'est avancé par Repère PC.

9. Règlement

La CB par lien sécurisé est privilégiée. À distance : paiement avant la session, après qualification gratuite. Matériel confié : après intervention terminée et avant restitution. Domicile : en fin d'intervention, sous réserve des règles hors établissement. Virement accepté si reçu avant restitution ; espèces acceptées dans les limites légales ; chèques non acceptés. Aucun supplément lié au moyen de paiement.

10. Contrat hors établissement

Lorsque le contrat relève du régime hors établissement, aucun paiement ne peut être reçu avant l'expiration de sept jours suivant sa conclusion, sauf exception légale applicable. Une demande d'intervention rapide ou de démarrage anticipé ne suffit pas à supprimer cette règle.

11. Rétractation

Pour un contrat de service conclu à distance ou hors établissement, le client dispose en principe de 14 jours à compter de sa conclusion pour se rétracter, au moyen du formulaire joint ou d'une déclaration non ambiguë. L'exécution avant ce terme exige sa demande expresse, sur support durable lorsque requis. S'il se rétracte après un démarrage ainsi demandé et dûment informé, seul le montant proportionnel au service fourni est dû. Le droit est perdu après exécution complète uniquement avec son accord exprès préalable et sa reconnaissance de cette perte.

12. Facture et responsabilité

Une facture est remise pour chaque prestation. Les pannes et défauts préexistants ainsi que les dépendances à un tiers sont signalés lorsqu'ils sont identifiés. Le prestataire reste responsable de ses propres manquements dans les conditions légales ; aucune clause ne prive le consommateur de ses droits.

13. Réclamations

Le client peut adresser sa réclamation à contact@reperepc.fr ou à l'adresse postale du prestataire, avec la référence du dossier et la description du problème. Une solution amiable est recherchée. Le consommateur conserve ses droits et recours prévus par la loi.

14. Données personnelles et droit applicable

Les informations nécessaires sont utilisées pour les échanges, l'exécution, la facturation et le suivi du dossier. Elles ne sont pas revendues. Les pièces comptables sont conservées dix ans ; les copies techniques sont supprimées après restitution et vérification convenue, sauf besoin justifié ou accord écrit. Pour exercer ses droits : contact@reperepc.fr ; réclamation possible auprès de la CNIL. Les CGV sont soumises au droit français.