

# Conditions Générales de Vente

## • **Définitions** :

Edmn Services société de réparation et installation numérique digital en téléphone portable, ordinateur, tablette, imprimante, box internet, réseaux, caméra IP, assemblage pc pro et Gamer, logiciels, dépannage à distance et formations. Dirigeant MAHIEUX Christophe siège social au 144 Route Nationale 62151 BURBURE. Tél : 06 66 02 48 00, Email [edmn.services@gmail.com](mailto:edmn.services@gmail.com),

N° Siret : 925 111 478 00010.

- CGV désigne les présentes les conditions générales de vente et de prestation.

## • **Objet** :

Edmn Services est une entreprise de Dépannage – Installation - Formation Numériques Digital d'assistance informatique à domicile et à distance qui propose des prestations destinées à répondre au besoin des clients particuliers, Mairies, Commerces, Associations et petites ou moyennes Entreprises souhaitant bénéficier d'une intervention.

## • **Prise de connaissance et acceptation des Conditions Générales de Vente** :

Conditions générales de prestation et de vente 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 ou du Prestataire : soit jointes par le prestataire par téléphone ou dans l'email de confirmation du rendez-vous envoyé au client, soit joint à tout devis envoyé au client par Email. Toute demande de devis ou commande 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.

## • **Prestations proposées** :

Diagnostic de panne, Réparation Installation téléphone portable, tablette, ordinateur portable ou bureau, smart tv, caméra IP, réseau nas, assemblage pc pro ou Gamer, assistance informatique, assistance multimédia, suppression de virus, installation d'un ordinateur, installation d'une box Internet, installation d'une imprimante, installation d'objets connectés, conseils et formations informatiques.

Toutes les prestations proposées sont accessibles sur le site Internet du Prestataire <https://www.edmn-services.fr> et facturées au tarif en vigueur.

## • **Lieu et durée des Interventions** :

Les prestations à domicile sont limitées et destinées à une intervention dans un périmètre maximum de 50 km autour de la ville de BURBURE.

Les prestations à distance sont limitées et destinées à une intervention en France.

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

- **Limite des interventions :**

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.

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.

- **Tarifs des PRESTATIONS :**

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.

Frais de déplacement à domicile :

Pour toute intervention dans la ville de BURBURE et ses alentours les 5 premiers kilomètres sont offerts au-delà des 5 Km sont facturés.

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.

- **Pièces :**

Toutes pièces remplacées deviennent la propriété du réparateur. Il en va de même dans les cas suivants : Acceptation d'un rebut exceptionnel (sinistre, casse ...) Matériel non retiré depuis plus d'un (1) an.

- **Garanties :**

Les réparations sont garanties 120 jours nets et les prestations services sont garanties 15 jours nets. Après l'enlèvement ou les livraisons pour les pièces détachées et 30 jours nets et pour la main d'œuvre. Cette garantie concerne les matériels gérés au numéro de série pour les pannes de même type et dans une configuration technique identique. Sont exclus de la garantie RCS, les défauts de conception avérés tels que : Chipset défectueux, connectique réduite, composants aléatoires etc... dont les comportements risquent de réitérer le même type de panne ou des pannes connexes lors d'une utilisation régulière ou avec un niveau de chauffe poussé. La garantie de réparation ne couvre pas les conséquences indirectes d'un éventuel défaut initial de réparation ayant généré des dommages ou perte quelconques etc... La garantie ne s'applique pas si le matériel a subi un démontage ou une réparation par un autre atelier que celui du réparateur ou par un tiers.

- **Consommables** :

Le client doit transmettre à Edmn Services du matériel complet, possédant l'ensemble des consommables et accessoires nécessaires au test final effectué en fin de réparation. Dans le cas contraire, ces derniers seront rajoutés au devis complémentaire. Il en va de même pour toutes les pièces mécaniques ou de plasturgies, trouvées manquantes à la réception des matériels.

- **Hardware et firmware** : (matériel et micro logiciel).

Le client conserve la charge de la sauvegarde préalable de ces données et des éventuelles installations software nécessaire à ses applicatifs après réception d'un matériel réinitialisé.

- **Formation du contrat** :

Par téléphone :

Le client appelle le prestataire afin de passer commande de prestation au numéro de téléphone suivant : 06 66 02 48 00 (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.

Réservation en ligne ou par téléphone:

Le client a la possibilité de réserver un rendez-vous directement en ligne, sur le site internet du prestataire :

<https://www.edmn-services.fr> ou au 06 66 02 48 00

La confirmation en ligne de la réservation d'un rendez-vous, par le client, vaut l'acceptation pleine et entière des présentes CGV. Le client recevra par un email automatique du prestataire un récapitulatif du rendez-vous. Le prestataire se réserve le droit de refuser a posteriori, une réservation effectuée en ligne par le client, si celle-ci n'est pas conforme aux présentes CGV.

Par l'accueil d'une résidence senior ou d'une maison de retraite :

Le client contact l'accueil de la résidence senior ou de la maison de retraite pour fixer un rendez-vous avec l'intervenant et préciser les conditions de l'intervention (identité du client, lieu, date et heure, prestations demandées).

Devis :

Dans le cas où le montant estimé d'une prestation est supérieur à 150€, Edmn Services adressera un devis au client. Le client accepte le devis, de manière ferme et définitive, en y apposant la mention « Bon pour accord », la date et sa signature. Dès réception de celui-ci (par courrier, email ou en main propre) par le prestataire, la vente de la prestation est considérée comme définitive. En cas de demande de modifications, le prestataire adresse un nouveau devis soumis à l'acceptation du client.

- **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.

• **Droit de rétractation :**

En cas de demande urgente par le client :

Le client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation, car conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

En cas de demande non urgente par le client :

Le client est informé qu'il dispose, conformément à l'article L. 121-21 du code de la consommation, d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance dans les conditions fixées à l'article formation du contrat. Ce délai démarre à compter du jour de la formation du contrat.

Le client doit informer Edmn Services de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai, par un email ou par un courrier postal, en exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter. La preuve de l'exercice du droit de rétractation revient au client.

Conformément à l'article L. 121-21-5 du code de la consommation, si le client souhaite que l'exécution d'une prestation commence avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours, le Prestataire recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable ; en ce cas, le client ne peut pas bénéficier de ce droit de rétractation.

Si le client veut exercer son droit de rétraction pendant une intervention du prestataire, le client devra s'acquitter des sommes dues qui précèdent l'exercice de son droit de rétractation (Tarif des prestations).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations totalement exécutées.

• **Modifications ou annulation d'une commande 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 email ou téléphone) au moins 24 heures avant l'heure prévue pour la fourniture des prestations commandées. Le cas échéant, elles donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis et à un ajustement du prix.

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.

• **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 ou par une réservation en ligne ;

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 45€ pour dédommagement, sera entièrement dû par le client.

• **Facturation et paiement des PRESTATIONS :**

Facturation :

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

Paiement :

Le règlement d'une l'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 de l'intervenant. Les moyens de paiement suivants sont acceptés : les cartes bancaires (VISA, American Express, MasterCard, VPAY, Maestro), les virements bancaires, les espèces.

Le règlement d'une intervention à distance est honoré intégralement avant l'intervention par carte bancaire lors de la réservation en ligne.

Retard de paiement et Frais de recouvrement :

En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée au taux d'intérêt de 0,76% (le taux d'intérêt légal au 1<sup>e</sup> semestre 2022), en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce. Cette majoration est calculée sur le montant des sommes dues et sur le nombre de jours de retard, à compter de la date limite de paiement portée sur la facture. Les pénalités de retard seront acquises automatiquement et de plein droit au prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client. Les frais de recouvrement du prestataire pour facture non payée sont entièrement à la charge du client, avec une indemnité forfaitaire de 40€ en plus de la pénalité de retard.

#### • **Obligations du client :**

Le client coopérera à l'exécution des prestations. Le client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation des prestations. Le client s'engage à permettre la réalisation de la prestation selon le jour et les horaires convenus. Il s'engage à prévenir le prestataire de toute absence ou non-respect des horaires dans les meilleurs délais et au minimum 24 heures avant.

Avant toute intervention, le client est censé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques. A la demande du client cette sauvegarde pourra être effectuée par l'intervenant au tarif en vigueur (Tarifs des prestations).

Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique de ses équipements ou les papiers administratifs nécessaires à la réalisation des prestations.

Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que le prestataire puisse intervenir dans les meilleures conditions possibles.

Le client assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations (frais d'électricité, de connexion à Internet ou d'usure des consommables informatiques, utilisation de papiers, d'enveloppes, affranchissement de courriers, etc...) qui resteront à la charge du client.

#### • **Obligations et responsabilité du prestataire :**

Le prestataire ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des prestations et s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les prestations au client.

#### Exclusions de responsabilité :

Edmn Services 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. Le client accepte que l'intervention du prestataire sur un de ses équipements soit susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie du prestataire.

#### Garantie des prestations :

Les prestations bénéficient uniquement d'une garantie de vices cachés à savoir les défauts cachés par l'intervenant qui rendraient l'équipement du client impropre à l'usage auquel on le destine. Toutefois, le client ne pourra se retourner contre le prestataire qu'à la condition que ces vices cachés soient dus uniquement à l'intervention de ce dernier et non pas qu'ils soient préexistants. La garantie de vices cachés ne s'applique pas pour tout autre problème qui pourrait apparaître après le départ de l'intervenant. Il appartient au client d'apporter la preuve du vice caché.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le prestataire par écrit ou par email, de l'existence des vices cachés dans un délai maximum de 24h à compter de l'exécution des prestations, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant.

Si l'intervenant doit retourner chez le client pour l'application de la garantie, et que le problème est dû au client, la garantie ne s'applique pas et le client devra payer un forfait de 45€ pour le déplacement de l'intervenant.

#### 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.

#### Assurance :

Edmn Services a contracté une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de : La Banque CIC de garantir les dommages qui pourraient être occasionnés lors des interventions.

#### • **Politique de Confidentialité :**

Notre politique de confidentialité explique comment nous utilisons vos données personnelles, afin que vous sachiez quelles informations nous recueillons, comment nous les utilisons et dans quelles circonstances.

#### Quel type d'informations personnelles recueillons-nous ?

Le type de données à caractère personnel recueillies sont : le nom, le prénom, l'adresse postale, le numéro de téléphone, l'email, le mode de paiement et l'historique des interventions.

#### Comment recueillons-nous les informations personnelles ?

Nous recueillons vos informations personnelles par l'intermédiaire de notre site Internet, lors de l'envoi d'un message via notre formulaire de contact ou lors d'une réservation en ligne. Par téléphone ou email lors d'une prise de rendez-vous ou d'une demande de renseignement.

#### Pourquoi recueillons-nous ces informations personnelles ?

Nous recueillons ces informations personnelles :

- 1) Pour fournir et exploiter nos services
- 2) Pour la gestion de nos clients et prospects
- 3) A des fins marketings et commerciales
- 4) Pour demander un avis sur nos services
- 5) Pour nous conformer aux lois et règlements applicables en France.

#### Comment stockons-nous les informations personnelles ?

Chez le prestataire, les informations personnelles sont stockées de manière sécurisée dans un logiciel de comptabilité et dans un gestionnaire de contacts.

Notre site Internet est hébergé sur la plateforme lws.fr qui nous permet de proposer nos services sur Internet. Vos données peuvent être stockées par le biais du stockage de données et des applications générales de lws.fr, sur des serveurs sécurisés derrière un pare-feu. Vous pouvez consulter la Politique de confidentialité de lws.fr sur leur page Internet dédiée :

<https://www.lws.fr>.

#### Combien de temps vos données sont-elles stockées ?

Vos données sont conservées pendant tout le temps de la relation commerciale. Elles peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale, au maximum pendant 5 ans à compter de la fin de cette relation commerciale. Les documents et pièces comptables, tels que les devis et factures sont conservés pendant 10 ans.

#### Comment utilisons-nous les cookies et autres outils de suivi ?

Notre site Internet est hébergé sur la plateforme lws.fr qui utilise des cookies pour des raisons importantes, telles que :

- Offrir une meilleure expérience à nos visiteurs et clients
- Identifier nos membres inscrits sur notre site Internet
- Faire une réservation en ligne sur notre site.
- Surveiller et analyser les performances, le fonctionnement et l'efficacité de la plateforme de lws.fr

S'assuré que la plateforme lws.fr est sécurisée.

Notre site Internet [www.edmn-services.fr](http://www.edmn-services.fr) peut contenir des liens vers d'autres sites Internet. Nous ne sommes pas responsables de leur politique de confidentialité.

Mise à jour de notre politique de confidentialité :

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment, aussi nous vous invitons à la consulter fréquemment. Les modifications et les clarifications prendront effet dès leur publication sur le site web. Nos clients seront informés par email en cas de modifications importantes.

• **Réclamations et Litiges :**

Réclamations :

A défaut de réserves ou de réclamations expressément émises par le client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité. Le client dispose d'un délai de 24 heures à compter de la réalisation des prestations pour émettre par écrit sur papier ou email, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs, auprès du prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le client. Toute réclamation concernant une prestation doit être effectuée aux coordonnées figurant en en-tête des présentes CGV.

Litiges :

En cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, le prestataire et le client s'efforceront de trouver directement entre eux, un règlement à l'amiable. A défaut, conformément à l'article L.612-1 et R.616-1 du code de la consommation, le client pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation par l'intermédiaire du service de médiation.