CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

Version en vigueur au 5 novembre 2026.

1. Les présentes CGV (les « ***CGV*** ») s'appliquent à toutes les prestations réalisées par M. Paul Parasote (le « ***Prestataire*** »), entrepreneur individuel immatriculé sous le numéro SIRET 898 042 064 00029, domicilié professionnellement 1 rue Ervins à Sailly-sur-la-Lys (62840), exerçant sous l'enseigne P2i.

2. Les noms communs et groupes nominaux écrits dans ce « ***Format*** » sont des mots ayant une signification particulière (les « ***Mots Réservés*** ») dans les CGV. Cette définition apparaît en général à proximité du mot considéré, écrit dans ce format précité, éventuellement entre parenthèses. Une fois définis comme précité, les Mots Réservés seront simplement écrits avec une majuscule au début de chaque mot, comme dans le terme Mot Réservé. Un Mot Réservé peut être utilisé avant sa définition, étant entendu que ladite définition s'applique à l'ensemble des CGV.

3. Lorsqu'ils sont désignés indifféremment, le Prestataire ou le Client seront dénommés la « ***Partie*** ». Pris conjointement, ils seront désignés les « ***Parties*** ».

1 Stipulations générales

4. Le « ***Client*** » est toute personne physique ou morale qui reçoit les prestations de service du Prestataire. Le « ***Client Professionnel*** » est le Client qui agit dans le cadre de son activité professionnelle (entreprise, entrepreneur individuel, association, collectivité ou établissement public).

5. Le contrat entre le Prestataire et le Client (le « ***Contrat*** »), s'il prend une forme écrite, résulte :
   - Soit de l'acceptation sans réserve du devis du Prestataire par le Client, matérialisée par la signature du devis. Dans ce cas, la date de la signature du Client constitue le point de départ des délais éventuellement convenus entre les Parties ;
   - Soit de l'envoi au Prestataire d'une commande par le Client. Dans ce cas, le Contrat n'est formé que par l'envoi par le Prestataire au Client d'une confirmation de commande. Le point de départ des délais éventuellement convenus par les Parties est alors la date de la confirmation de commande.

6. Si le Client est une personne physique agissant en-dehors de son activité

professionnelle, les dispositions du Code de la consommation s'appliquent aux prestations fournies par le Prestataire.

7. L'acceptation des devis du Prestataire, qu'elle intervienne par leur signature ou par l'envoi d'une commande, implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des CGV. Les CGV s'appliquent à toute prestation du Prestataire, même en l'absence de devis ou de Contrat.

8. Le Prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les CGV. Les CGV applicables aux prestations sont celles en vigueur à la date de formation du Contrat.

9. Le fait que le Prestataire ne se prévale pas pendant une période donnée d'une ou plusieurs clauses des CGV ne saurait être interprété comme valant renonciation à celles-ci.

2 Devis / Commandes

10. Les devis du Prestataire sont valables un mois.

11. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution du Contrat en cas de litige avec le Client.

3 Délais

12. Les devis comportent en général des délais de livraison des produits et des délais de réalisation des prestations de service.

    Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable de tout dépassement de délais dû (i) à un retard d'un fournisseur du Prestataire ou (ii) à la modification par le Client de son expression de besoin.

13. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans le cas de la survenance d'un cas de force majeure, notamment : guerre, incendie, intempéries, pandémie, épidémie ou crise sanitaire, restriction de circulation, ou encore rupture de stock ou difficulté d'approvisionnement chez un fournisseur, coupure des réseaux de télécommunication.

4 Obligation de moyen

14. Le Prestataire s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution de ses prestations. Le Prestataire s'engage notamment à informer au mieux

le Client des risques et difficultés prévisibles, relatifs à ses fournitures ou prestations. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants du Prestataire, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, le Prestataire ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

5 Zone d'intervention et déplacements

15. Le Prestataire intervient sur site dans les communes suivantes (la « ***Zone d'Intervention*** ») : Sailly-sur-la-Lys, Laventie, La Gorgue, Erquinghem-Lys, Fleurbaix et Estaires. Une intervention sur site en dehors de la Zone d'Intervention peut être acceptée au cas par cas, sur devis. Le dépannage à distance est proposé sans condition de lieu.

16. Pour les Clients non professionnels, les frais de déplacement sont indiqués sur la fiche tarifaire en vigueur et sur le devis. Le déplacement est gratuit à Sailly-sur-la-Lys.

17. Pour les Clients Professionnels titulaires d'un Forfait en cours de validité, les déplacements dans la Zone d'Intervention sont offerts et ne sont pas limités en nombre. Le temps de trajet n'est jamais décompté du Forfait.

18. Les interventions sur site sont planifiées d'un commun accord entre les Parties. Les demandes non urgentes peuvent être regroupées en une même intervention, et le dépannage à distance est privilégié lorsqu'il permet de résoudre la demande. Le Prestataire se réserve le droit de proposer un dépannage à distance ou de regrouper des demandes en cas de sollicitations répétées ne justifiant pas un déplacement.

6 Dépannage informatique sur site

19. Dans le cadre d'un dépannage au domicile ou dans les locaux du Client, si le Client ou son représentant est absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue ou accuse un retard de plus de 15 minutes, le Prestataire facturera une indemnité compensatrice correspondant (i) au temps minimum facturé pour l'intervention prévue et (ii) aux frais de déplacement éventuels (l'« ***Indemnité Compensatrice*** »). Pour un Client titulaire d'un Forfait, l'Indemnité Compensatrice est décomptée du Forfait. Il en va de même pour toute intervention annulée par le Client moins de 24 heures à l'avance.

20. Si, dans le cadre d'un dépannage (sur site, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), le Prestataire ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le Client a fait appel à ses services, il sera facturé uniquement d'une intervention de diagnostic.

21. Le Prestataire se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le lieu d'intervention risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

    Dans ce cas, une Indemnité Compensatrice sera facturée en sus du temps passé. Si la prestation concernée fait l'objet d'un forfait, le Client sera facturé au temps passé.

22. Il est de la responsabilité du Client de permettre un accès facile à ses locaux ou à son domicile et de rester joignable le jour d'une intervention du Prestataire. En cas d'impossibilité d'accès (par exemple si aucune sonnette n'est présente ou si le digicode n'est pas fourni), si le Client ne peut être joint par téléphone, l'intervention ne pourra pas avoir lieu et donnera lieu à la facturation au Client de l'Indemnité Compensatrice.

7 Réparations informatiques

23. Le Client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le Client est informé que les prestations du Prestataire peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel le matériel concerné a été acquis.

24. Il est de la responsabilité exclusive du Client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention du Prestataire. Si le Prestataire doit se substituer au Client pour la réalisation de cette sauvegarde, cette opération sera facturée au temps passé.

25. Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le Client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : CD-Rom (le cas échéant), DVD-Rom (le cas échéant), numéros de série et licences en cours de validité. Le Prestataire n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. De même, le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers relative à l'utilisation par le Client d'un logiciel dont il n'aurait pas la licence.

26. Le Client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations du Prestataire sur site, et notamment les frais d'électricité, de connexion à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par le Prestataire, restent à sa charge.

27. En cas de découverte de données relevant d'une infraction pénale sur le(s) support(s) d'un Client, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le Prestataire s'en réfèrera aux autorités compétentes pour gérer la situation conformément à la législation en vigueur.

28. Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant

du matériel trop obsolète ou particulier, le Prestataire se réserve le droit de refuser l'exécution des prestations, même après la formation du Contrat.

À ce titre, ne seront pas pris en charge les tâches suivantes :

- le paramétrage de télévisions, de récepteurs satellite ou d'autres périphériques non informatiques,
- les machines équipées de systèmes d'exploitation antérieurs à Microsoft Windows 8,
- l'intervention sur un logiciel ou un matériel dépourvu de licence valide,
- les demandes rentrant dans le cadre d'activités illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de logiciels malveillants, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- le dépannage de programmes modifiés par un tiers (bug, patch, etc.),
- l'intervention sur des logiciels dans des langues autres que le français et l'anglais,
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple),
- les systèmes d'exploitation pour serveurs autres que Canonical Ubuntu Linux 16.04 LTS ou ultérieur,
- les dépannages sur ordinateurs fabriqués artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.),
- le dépannage de périphériques non informatiques déjà configurés et actifs (notamment les téléphones portables et les tablettes),
- la récupération de données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash),
- les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- l'extraction, l'importation ou toute autre intervention sur une base de données, notamment les contacts Outlook et Gmail et les bases de données de type MySQL, MariaDB, Postgres, SQL Server ou autres,
- la récupération de contrat de maintenance matériel.

29. Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de six mois à compter du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par le Prestataire.

30. Tout remplacement de pièce (le « ***Matériel Spécifique*** ») rendu nécessaire par une panne ou requis par le Client donne lieu à l'acceptation d'un devis et au paiement intégral de la prestation à la commande.

8 Forfaits de support pour les professionnels

31. Le Prestataire propose aux Clients Professionnels des forfaits de temps de support (les « ***Forfaits*** ») : 5 heures valables 1 mois, 15 heures valables 3 mois et 30 heures valables 6 mois. Les Forfaits sont réservés aux Clients Professionnels ; un numéro SIRET (ou, pour une collectivité, son numéro d'identification) est exigé à la commande.

32. La durée de validité d'un Forfait court à compter de la formation du Contrat, telle que définie à l'article 5. Les heures non consommées à l'expiration de la durée de validité sont perdues et ne donnent lieu à aucun remboursement ni report, sauf accord écrit du Prestataire.

33. Le temps consommé est décompté du Forfait au quart d'heure, tout quart d'heure entamé étant dû. Chaque intervention sur site est décomptée au minimum 30 minutes à Sailly-sur-la-Lys et 1 heure dans les autres communes. Chaque intervention à distance est décomptée au minimum 30 minutes. Le temps de trajet n'est jamais décompté.

34. Le Prestataire tient à la disposition du Client le détail du temps consommé et du temps restant sur son Forfait. Lorsque le Forfait est épuisé ou expiré, les interventions supplémentaires font l'objet d'un nouveau Forfait ou d'un devis.

35. Un Forfait réglé et non encore entamé peut être annulé par le Client dans un délai de 14 jours à compter de la formation du Contrat, par courriel adressé au Prestataire ; il est alors remboursé intégralement. Un Forfait entamé n'est pas remboursable.

9 Renouvellement et résiliation de service

36. Les contrats conclus avec des professionnels font l'objet d'une actualisation annuelle des tarifs.

37. La résiliation des contrats à exécution successive intervient au plus tard un mois avant l'échéance de renouvellement, par courrier recommandé avec avis de réception.

10 Tarifs

38. Les prix et tarifs exprimés s'entendent en euros nets ; TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Les tarifs se fondent sur les barèmes de prix en vigueur à la date du devis. Les fiches tarifaires sont diffusées à titre informatif ; les prix indiqués sur le devis font foi.

39. Hors Forfait, toute intervention du Prestataire donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de quarts d'heure supplémentaires indivisibles.

11 Modalités de règlement

40. Le règlement s'effectue par virement bancaire ou par carte bancaire sur le terminal de paiement électronique du Prestataire. Le Prestataire refuse tout règlement par chèque.

41. Les factures adressées aux Clients Professionnels sont payables par virement sous 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire sur le devis. Les coordonnées bancaires du Prestataire figurent sur chaque facture.

12 Retard ou défaut de paiement

42. En cas de retard de paiement, les sommes dues portent intérêt à trois fois le taux d'intérêt légal. Les intérêts ainsi acquis au Prestataire seront dus de plein droit, sans aucune notification de la part du Prestataire.

43. Les frais de recouvrement seront à la charge du Client. Si le Client est un professionnel, une indemnité forfaitaire légale de recouvrement d'un montant de 40 euros sera appliquée.

13 Rupture du contrat

44. En cas de rupture de la prestation, imputable au Client, avant sa réalisation complète, la part de la prestation réalisée sera facturée au temps passé, même si le Contrat prévoit une rémunération forfaitaire du Prestataire.

45. Droit de rétractation (Client non professionnel). Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision. Le délai mentionné court à compter du jour :
    - de la conclusion du Contrat, pour les contrats de prestation de services,
    - de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

    Le droit de rétractation peut être exercé en contactant le Prestataire par courrier électronique à pparasote@p2informatique.fr. Le droit de rétractation ne s'applique pas en cas de commande de Matériel Spécifique. Les Clients Professionnels ne bénéficient pas du droit de rétractation prévu par le Code de la consommation ; les conditions d'annulation des Forfaits sont prévues à l'article relatif aux Forfaits.

46. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour la fourniture de prestations de service pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

14 Données personnelles

47. Le Prestataire effectue des traitements de données à caractère personnel pour l'établissement des devis, la prise de rendez-vous, la prospection commerciale et l'exécution des Contrats. Les données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale, puis pendant les durées imposées par la loi, notamment comptables.

48. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition sur les données le concernant. Ces droits peuvent être exercés par courriel à pparasote@p2informatique.fr ou par courrier à l'adresse figurant en tête des présentes. En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, un justificatif pourra être demandé. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

15 Confidentialité

49. Le Prestataire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données du Client auxquelles il aura accès dans le cadre de ses prestations.

50. Les mots de passe qui auraient pu être communiqués au Prestataire pour lui permettre de mener à bien son intervention ne seront conservés sur aucun support, physique ou numérique.

    Il est de la responsabilité du Client de communiquer toute donnée d'accès sensible (notamment les mots de passe) de manière sécurisée, en évitant les courriers électroniques, les SMS, les messageries en ligne et les réseaux sociaux. Il est recommandé au Client de fournir ces informations sur support papier remis avec le matériel objet des prestations de service du Prestataire.

51. Le Client s'engage à réceptionner personnellement le matériel confié au Prestataire à la fin de ses prestations. Le matériel ne pourra pas être remis à une personne tierce, y compris à un membre de son foyer (le cas échéant).