



Mentions légales, CGV, Politique de confidentialité et Cookies

(Document unique - www.informatique-cerdagne.fr)

Dernière modification réalisée le 27/10/2025

Éditeur du site.....	2
Hébergement.....	2
Conditions Générales de Vente (CGV).....	2
Champ d'application & zone d'intervention.....	2
Prestations proposées.....	2
Statut fiscal – absence de TVA.....	3
Délais & moyens de paiement.....	3
Récupération de données – Obligation de moyens, aléas et facturation.....	3
Obligation de moyens – Périmètre et limites de l'assistance.....	3
Support hors intervention / e-mail.....	4
Suivi post-intervention.....	4
Pré-requis & sauvegardes.....	4
Renonciation au droit de rétractation.....	4
Données personnelles & cookies.....	4
Propriété intellectuelle – Site et contenus.....	5
Propriété des livrables et licence d'utilisation.....	5
Loi applicable & juridiction compétente.....	5
Droit applicable.....	5
Compétence juridictionnelle.....	5
Contact, réclamations & médiation.....	6
Réclamation préalable (obligatoire).....	6
Saisine du médiateur (recevabilité).....	6
Portée et coûts.....	6

Éditeur du site

Directeur de la publication : Rémy ROGER
EI – Rémy ROGER (Informatique Cerdagne)
5 rue de la Sardane – 66760 Ur – France
Tél. : 06.98.99.80.01 – Email : contact@informatique-cerdagne.fr
Site : www.informatique-cerdagne.fr
SIRET : 895 060 382 00036 – Profession libérale (BNC).

Hébergement

Hostinger International Ltd., 61 Lordou Vironos str., 6023 Larnaca, Cyprus.
Site : <https://www.hostinger.fr>
Tél. : +370 645 03378

Conditions Générales de Vente (CGV)

Champ d'application & zone d'intervention

Prestations d'assistance et de services informatiques pour particuliers et professionnels.
Interventions sur site privilégiées (pas de prise en main à distance).
Zone : Cerdagne / Capcir (≈25 km autour d'Ur - 66760).

Prestations proposées

- Audit / conseil / consulting
- Cours informatiques
- Installation et configuration d'imprimantes / branchements
- Diagnostic complet + recommandations
- Transfert de données
- Clonage de disque (opérations purement logicielles, pas de tâches matérielles)
- Configuration tablette/smartphone + personnalisation
- Nettoyage/sécurisation/personnalisation
- Sauvegardes / tri / organisation
- Mise en service, sécurisation, personnalisation et prise en main
- Sécurisation après arnaque/piratage
- Tentatives de récupération de données (ordinateur en panne, disque illisible, mauvaise manipulation)
- Réinstallation ou mise à niveau Windows 10/11
- Pack "mise en service complète" (matériel + logiciels + sécurité + connexion imprimante/scanner + compte-rendu)
- Création applicative / site web
- Création graphique (flyers/logo)
- Communication/marketing/réseaux sociaux
- ...

Fourchette indicative : la plupart des interventions unitaires se situent entre 60 € et 450 € TTC, selon durée/complexité. Le prix ferme est toujours communiqué et accepté avant intervention.

Statut fiscal – absence de TVA

Facturation hors TVA (franchise en base). La mention « TVA non applicable – art. 293 B du CGI » est portée sur les devis/factures.

Délais & moyens de paiement

Paielement sous 15 jours par virement bancaire ou chèque.

Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités calculées sur la base d'un taux annuel de 15 %, appliqué prorata temporis au nombre de jours de retard. Ces pénalités sont exigibles sans mise en demeure préalable.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera réclamée en supplément de ces indemnités pour les clients professionnels uniquement.

Récupération de données – Obligation de moyens, aléas et facturation

La récupération de données est par nature aléatoire et dépend de nombreux facteurs (état du support, corruptions logicielles, historique des manipulations, etc.).

Le Prestataire intervient au titre d'une obligation de moyens : il met en œuvre les outils et méthodes adaptés (diagnostic, clonage logique, accès en lecture sécurisée, tests non destructifs) mais ne garantit pas le résultat.

Autorisation : le Client autorise expressément le Prestataire à réaliser les opérations nécessaires pour la tentative de récupération de données et comprend les risques s'y rapportant.

Facturation : les temps passés, ressources mobilisées et outils utilisés sont facturés même en l'absence de données récupérables, conformément au devis accepté. Le cas échéant, un forfait diagnostic et/ou une plage horaire maximale sont prévus pour borner le coût.

Risques résiduels : malgré les précautions prises, certaines opérations peuvent aggraver un défaut pré-existant ou révéler une panne latente. Le Client reconnaît avoir été informé de ces risques inhérents à la tentative de récupération. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée.

Restitution & confidentialité : les données éventuellement récupérées sont remises sur un support sain fourni ou acheté par le Client. Les données et supports confiés sont traités de manière confidentielle puis purgés/supprimés à l'issue de la prestation.

Obligation de moyens – Périmètre et limites de l'assistance

Le Prestataire intervient, pour l'ensemble de ses prestations informatiques, au titre d'une obligation de moyens : il met en œuvre ses compétences, outils et méthodes adaptés et agit avec diligence, sans garantie de résultat, notamment lorsque l'environnement du Client présente des contraintes (matériels anciens, logiciels tiers, connexions ou comptes externes, historique de manipulations). Cette règle complète, sans s'y limiter, la clause propre aux tentatives de récupération de données.

Support hors intervention / e-mail

Sauf stipulation contraire au devis, l'assistance en dehors d'un rendez-vous planifié (téléphone, e-mail, messagerie) n'est pas incluse. Le Prestataire peut, à sa seule discrétion, répondre ponctuellement à titre de courtoisie à une question d'orientation par e-mail (sans prise en main) ; ce geste n'est ni contractuel ni reconductible et ne crée aucun droit acquis.

Suivi post-intervention

Sauf mention expresse au devis ou contrat, le suivi post-intervention se limite à un échange bref d'orientation consécutif à la prestation ; tout nouveau besoin, réglage ou incident constitue une nouvelle intervention.

Pré-requis & sauvegardes

Le Client s'engage à assurer ses sauvegardes préalables. À défaut, délais et coûts peuvent évoluer ; la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour les conséquences d'une absence de sauvegarde.

Renonciation au droit de rétractation

Si vous demandez l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation :

- en cas d'exercice du droit après le début d'exécution, vous versez au Prestataire un montant proportionnel aux services déjà fournis jusqu'à la notification de votre décision ;
- si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai, vous ne disposez plus du droit de rétractation (sous réserve de votre consentement exprès et de la reconnaissance de la perte de ce droit exprimés lors de la signature du devis).

Modèle de formulaire de rétractation (R221-1 – contrats à distance / hors établissement, B2C)

À l'attention de EI – Rémy ROGER (Informatique Cerdagne), 5 rue de la Sardane, 66760 Ur – France, contact@informatique-cerdagne.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante : ...

Commandée le ... / reçue le ...

Nom du consommateur : ...

Adresse du consommateur : ...

Signature : ...

Date : ...

Données personnelles & cookies

Responsable de traitement : EI – Rémy ROGER – Informatique Cerdagne.

Finalités : gestion des demandes (devis, RDV), exécution des prestations, facturation (outil Tiime), tenue comptable, communication post-intervention (compte-rendu).

Base légale : exécution contractuelle, obligations légales (comptabilité), intérêt légitime (suivi client).

Destinataires : nos prestataires techniques (hébergeur Hostinger), outils de facturation (Tiime).

Durées de conservation : dossiers/comptabilité 10 ans (obligation comptable) ; données fiscales 6 ans (obligation fiscale) ; courriels opérationnels : durée nécessaire au suivi.

Droits RGPD : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité ; réclamation auprès de la CNIL ;

Cookies & mesure d'audience : Si nous déployons une mesure d'audience strictement nécessaire (sans reciblage, sans partage à des tiers, durée limitée), elle peut être exempte de consentement si elle respecte intégralement les critères CNIL (information + possibilité d'opposition). Sinon, un bandeau de consentement s'affiche. Contact pour s'opposer : contact@informatique-cerdagne.fr.

Propriété intellectuelle – Site et contenus

L'ensemble des éléments publiés sur le site www.informatique-cerdagne.fr (textes, visuels, logos, charte graphique, icônes, code, architecture) est protégé par le droit de la propriété intellectuelle. Sauf mention contraire, ces éléments sont la propriété exclusive de EI – Rémy ROGER.

Toute reproduction, représentation, modification, adaptation, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, du site ou de l'un de ses éléments, sur quelque support que ce soit, est interdite sans autorisation écrite préalable. Les marques et contenus de tiers demeurent la propriété de leurs titulaires.

Propriété des livrables et licence d'utilisation

Sauf stipulation différente au devis, les développements, scripts, paramétrages, documentations et, plus généralement, les livrables réalisés par le Prestataire demeurent sa propriété jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Après complet paiement, le Client bénéficie d'une licence non exclusive, personnelle et non transférable, limitée à ses besoins internes et au périmètre défini au devis ou contrat.

Ne sont pas cédés :

- les éléments open source ou logiciels de tiers intégrés, soumis à leurs licences propres
- le savoir-faire, les méthodes, outils et bibliothèques réutilisables du Prestataire.

Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut citer la dénomination et le logo du Client comme référence (sans divulgation d'informations confidentielles).

Loi applicable & juridiction compétente

Droit applicable

Les présentes mentions/CGV et les prestations qui en découlent sont soumises au droit français.

Compétence juridictionnelle

- Clients consommateurs (B2C) : les litiges seront portés devant les juridictions légalement compétentes. Le consommateur peut, notamment, saisir la juridiction de son domicile ou celle

du lieu d'exécution du service ; toute clause imposant un tribunal unique au consommateur est inopposable.

- **Clients professionnels (B2B) : à défaut d'accord amiable, compétence exclusive des tribunaux de Perpignan (France). Cette clause n'est applicable qu'entre commerçants et doit figurer de manière très apparente dans le contrat signé.**

Contact, réclamations & médiation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

Réclamation préalable (obligatoire)

Avant toute médiation, le Client adresse une réclamation écrite au Prestataire : contact@informatique-cerdagne.fr ou par voie postale, en précisant l'objet du litige et en joignant les justificatifs utiles. Le Prestataire accuse réception sous 10 jours ouvrés et répond sous 30 jours ouvrés.

Saisine du médiateur (recevabilité)

À défaut de solution amiable dans les délais ci-dessus, le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Prestataire :

Nom : Société de la Médiation Professionnelle (SMP) – Médiateur de la consommation.

Adresse : Alteritae – 5, rue Salvaing, 12000 Rodez.

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

E-mail : saisine@mediateur-consommation-smp.fr

La saisine n'est recevable que si elle est accompagnée :

1. de la réclamation préalable adressée au Prestataire et des réponses reçues,
2. d'un litige B2C portant sur une prestation déjà fournie ou commandée,
3. d'une demande introduite dans l'année suivant la réclamation,
4. d'un dossier non manifestement infondé, non abusif et non examiné par un autre médiateur, un arbitre ou une juridiction.

Toute saisine sans réclamation préalable ou ne satisfaisant pas ces critères est classée sans suite par le médiateur.

Portée et coûts

La médiation est gratuite pour le consommateur (hors éventuels frais d'assistance). Elle est facultative et non contraignante : chaque partie demeure libre d'accepter ou non la proposition du médiateur. La médiation suspend la prescription pendant son déroulement (C. civ. art. 2238). Les litiges entre professionnels (B2B) ne relèvent pas de la médiation de la consommation.