



Conditions Générales de Vente des prestations de service

Article 1. DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation ou déclaration au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.
- *PcPratic* : l'autoentreprise Robin Gilles Secchi
- *Équipement PcPratic* : tout matériel connecté mis à disposition par PcPratic au Client.
- *Équipement Client* : ordinateur ou matériel connecté, propriété du Client.
- *Matériel connecté* : routeur, hub Ethernet, switch, ordinateur, imprimante réseau (qui peut être raccordée à un réseau informatique local), caméra réseau (qui peut être raccordée à un réseau informatique local), disque dur externe « NAS » connecté par une interface réseau Ethernet, smartphone, décodeur TV.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de service vendues en France métropolitaine par PcPratic à ses Clients, lors d'un déplacement à leur domicile ou à distance. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles PcPratic intervient à la demande du Client dans le cadre d'une prestation payante. PcPratic se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, afin notamment de respecter les éventuelles évolutions de la réglementation.

ARTICLE 3. DESCRIPTION ET TARIFS DES PRESTATIONS DE SERVICE

Les prestations de service réalisées ainsi que leurs tarifs sont décrits ci-dessous et sur le site <https://www.pcpratic.fr>

Initiation à l'informatique	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le déplacement du formateur ou la mise en œuvre de l'action de formation à distance • La définition du programme personnalisé de la formation (sujets, nombre d'heures) • L'exécution du programme personnalisé défini précédemment
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	10 € par heure

Formation bureautique	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le déplacement du formateur ou la mise en œuvre de l'action de formation à distance • La définition du programme personnalisé de la formation (sujets, nombre d'heures, logiciels) • L'exécution du programme personnalisé défini précédemment
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	30 € par heure

Formation à la demande	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le déplacement du formateur ou la mise en œuvre de l'action de formation à distance • La définition du programme personnalisé de la formation (sujets, nombre d'heures, outils, logiciels...) • L'exécution du programme défini précédemment
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	A partir de 20 € par heure

Dépannage	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • L'établissement d'un diagnostic de panne • La mise en œuvre, après l'accord du Client, des réparations
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	50 € forfaitaire + 5 € par heure <i>Hors frais matériels éventuels</i> 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Optimisation	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • L'installation et l'exécution d'outils de nettoyage • Mise à jour du système d'exploitation et des logiciels présents sur ce dernier • Désinstallation des logiciels inutiles (avec l'accord du Client)
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	25 € forfaitaires + 5 € par heure 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Installation de logiciel	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition des besoins du Client • L'installation du logiciel dont le fichier d'installation est fourni par le client • Le paramétrage du logiciel en fonction des besoins du Client • L'aide personnalisée à sa prise en main sur simple demande
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	15 € 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Installation de système d'exploitation	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition des besoins du Client • L'installation du système d'exploitation fourni par le Client • Le paramétrage du système d'exploitation en fonction des besoins du Client • L'aide personnalisée à sa prise en main sur simple demande
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	30 € forfaitaires + 5 € par heure <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Installation de matériel	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition des besoins du Client • L'installation du matériel fourni par le Client • Le paramétrage du matériel en fonction des besoins du Client • L'aide personnalisée à sa prise en main sur simple demande
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	15 € <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Installation de matériel réseau (box internet ou réseau local personnel de moins de 5 équipements)	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition du besoin du Client • L'installation des équipements réseaux fournis par le Client • Le paramétrage des équipements réseaux en fonctions des besoins du Client • L'aide personnalisée à sa prise en main sur simple demande
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	30 € par heure <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Assemblage d'une machine	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • L'assemblage des composants fournis par le Client en vue de constituer un ordinateur
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	40 € <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Sauvegarde d'un disque dur	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition des besoins du Client • La sauvegarde complète du disque dur du Client sur un support fourni par ce dernier • La vérification de la sauvegarde effectuée • L'aide à la prise en main de l'outils de sauvegarde au Client en vue de la future restauration des données
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	70 € par disque dur <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Réinitialisation de mot de passe (Windows uniquement)	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition par le Client de la session utilisateur locale à modifier • Le nouveau mot de passe à définir à la place de l'ancien
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	100 € par ordinateur <i>Hors frais matériels, logiciels ou autres</i> <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Analyse et destruction de virus	<p>Le service comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vérification de la présence et de la bonne configuration d'un logiciel antivirus à jour sur l'Équipement Client (à défaut, installation d'un logiciel antivirus) • Analyse antivirus de la machine • Vérification des vulnérabilités • L'aide personnalisée à la prise en main du logiciel antivirus sur simple demande
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	70 € par disque dur <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Création de site internet vitrine (Présentation de l'activité, numéro de téléphone, mail, adresse, carte géographique, mentions légales)	<p>Le service comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en place d'un cahier des charges avec le Client • La réalisation sommaire d'une maquette sur papier • Le développement d'une maquette informatique • Le développement du site internet
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	A partir de 500 € Hors frais d'hébergement et de nom de domaine <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Services à la carte	<p>Le service comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La définition des besoins du Client • La proposition d'une ou de plusieurs solutions adaptées en utilisant au maximum les équipements du Client ou déjà fournis par PcPratic, et les logiciels déjà détenus par le Client • La proposition éventuelle d'une ou de plusieurs de solutions faisant appel à des matériels et/ou logiciels non détenus par le Client • La mise en œuvre de la solution retenue par le client
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	A partir de 20 € par heure Hors frais matériels, logiciels ou autres <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Formatage rapide d'un disque dur	<p>Le service comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le formatage rapide d'un disque dur • La création d'un volume sur le disque dur formaté
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	30 € par disque dur Hors frais matériels, logiciels ou autres <i>10 € par déplacement en cas de prestation à domicile</i>

Formatage complet d'un disque dur	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Le formatage complet d'un disque dur • La création d'un volume sur le disque dur formaté
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	40 € par disque dur <i>Hors frais matériels, logiciels ou autres</i> 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Conseil personnalisé	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition du besoin du Client • La proposition de plusieurs solutions à mettre en œuvre en fonction des ressources disponibles
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	A partir de 20 € <i>Hors frais matériels, logiciels ou autres</i> 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Création de macro VBA pour Excel	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition du besoin du Client • La démonstration vidéo du bon fonctionnement de la macro jusqu'à validation par le Client
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	25 € par heure 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Réinitialisation d'un ordinateur	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition du besoin du Client • La réinitialisation d'un ordinateur à ses réglages d'usine
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	15 € par heure <i>Hors frais matériels, logiciels ou autres</i> 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

Récupération de données	Le service comprend : <ul style="list-style-type: none"> • La définition du besoin du Client • La récupération de toutes les données utilisateurs selon les spécifications du Client • La copie des données récupérées sur un support fourni par le Client ou mise à disposition de ces données sur un serveur sur lequel le Client aura un accès sécurisé pendant un délai de 15 jours après lequel les données seront supprimées du serveur
Prix unitaire toutes taxes comprises <i>TVA non applicable, art. 293B du Code Général des impôts</i>	100 € par disque dur <i>Hors frais matériels, logiciels ou autres</i> 10 € par déplacement en cas de prestation à domicile

ARTICLE 4. CONDITIONS

4.1 Conditions relatives à l'exécution de la prestation

La prestation peut être exécutée à distance ou à domicile et donne lieu à un rendez-vous conclu d'un commun accord entre PcPratic et le Client si la prestation ne peut pas être exécutée à distance au moment de la prise de contact initiale pour quelque raison que ce soit.

4.2 Conditions relatives au rendez-vous

PcPratic intervient au domicile du Client ou à distance du lundi au dimanche de 8h à 21h, hors jours fériés ou chômés selon disponibilités.

Les créneaux de rendez-vous s'étendent sur des plages horaires de 1 heure.

Le Client peut modifier les dates et heures ou annuler son rendez-vous jusqu'à quarante-huit (48) heures avant son échéance.

En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de celui-ci dans les quarante-huit (48) heures ouvrables précédant l'heure effective dudit rendez-vous sauf motif légitime, une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément aux présentes Conditions Générales de Vente) pourra être facturée au Client.

En cas de non-respect par PcPratic de la date de rendez-vous, et dans l'hypothèse où cela n'est pas dû à la survenance d'une cause étrangère (fait du Client, fait d'un tiers, cas fortuit), le Client peut solliciter auprès de PcPratic une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément aux présentes Conditions Générales de Vente) à l'exclusion de toute autre indemnité.

4.3 Conditions diverses

4.3.1 Le Client, ou un représentant légal dûment habilité, s'engage à être présent pendant toute la durée de la réalisation de la prestation, qu'elle soit réalisée au domicile du Client ou à distance.

4.3.2 Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel sont installés les Matériels sur lesquels ou à proximités desquels PcPratic doit intervenir sont conformes aux recommandations du constructeur.

4.3.3 Le Client s'engage à procéder, avant que PcPratic n'intervienne pour réaliser la prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur l'ensemble de ses Équipements ou de celui mis à disposition par PcPratic. En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir la prestation de PcPratic sur ses données, logiciels et autres.

4.3.4 Le Client s'engage, au jour de la réalisation de la prestation, à ce que les éléments ci-dessous soient mis à la disposition de PcPratic :

- tout code confidentiel d'accès à Internet du Client et codes d'accès éventuels à l'Équipement client ou PcPratic à installer/modifier ;
- le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

4.3.5 Dans le cas où la prestation nécessite l'intervention concomitante d'un tiers (intégrateur, installateur privé, etc.), le Client s'engage à faire le nécessaire pour assurer la coordination de ce tiers avec PcPratic (notamment lors du rendez-vous d'installation).

4.3.6 Dans certains cas, PcPratic peut être amenée à proposer au Client des équipements ou des prestations afin notamment d'optimiser son installation privée.

L'achat de ces prestations fera l'objet d'un contrat de vente à domicile faisant état des tarifs et des conditions de garantie desdites prestations. L'achat des équipements proposés est indépendant des activités de PcPratic.

4.3.7 Dans certains cas exceptionnels, PcPratic peut demander au Client d'arrêter les pare-feux (firewalls) et antivirus et de les activer/réactiver en fin de prestation. En cas d'acceptation, le Client fait son affaire des conséquences que pourrait avoir cette opération sur son Équipement ou celui mis à disposition par PcPratic et les garanties et/ou du service après-vente dont il bénéficie.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de PcPratic ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment si l'une des conditions prévues aux articles 4.3.1 à 4.3.5 n'a pas été respectée ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme des Équipements client et/ou PcPratic composant l'Installation.

La responsabilité de PcPratic ne peut être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client.

La responsabilité de PcPratic ne peut être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil et habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

En cas de responsabilité de PcPratic à raison d'une faute prouvée et établie à l'occasion de la réalisation de la prestation, le montant de la réparation est limité aux seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion expresse de la réparation des dommages indirects et immatériels, quelle qu'en soit la cause, tels que pertes de données, préjudices financiers et commerciaux, manques à gagner.

ARTICLE 6. FACTURATION

Le montant de la prestation est indiqué sur la facture PcPratic.

ARTICLE 7. GARANTIE

Les prestations sont garanties 31 (trente-et-un) jours à partir de la date de réalisation. Durant cette période, lorsqu'un défaut ou un dysfonctionnement avéré a été causé par l'intervention précédente, PcPratic s'engage à intervenir à domicile sans frais supplémentaires pour la main-d'œuvre, à l'exception des pièces et de toute autre réparation, et hors dommages provoqués par le Client ou un tiers. La garantie ne couvre pas une mauvaise utilisation, un mauvais entretien des installations réalisées, les réparations, modifications ou interventions non effectuées par PcPratic ou non expressément autorisées par elle, ainsi que les dommages dont la cause est extérieure à l'installation.

ARTICLE 8. DROIT DE RÉTRACTATION EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation pendant un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de la conclusion du présent contrat. À cette fin, le Client peut utiliser le même moyen qu'il aura utilisé pour le conclure.

Le Client recevra son remboursement dans les 14 (quatorze) jours suivant sa demande de rétractation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque la prestation de service a été pleinement exécutée par le technicien avant la fin du délai de rétractation.

ARTICLE 9. RÉCLAMATIONS

En cas de réclamations, de litige, le Client est invité à s'adresser à PcPratic par mail à l'adresse indiqué sur sa facture.

ARTICLE 10. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.