



## Mentions légales, CGV, Politique de confidentialité et Cookies

(Document unique - [www.informatique-cerdagne.fr](http://www.informatique-cerdagne.fr))

Dernière modification réalisée le 20/01/2026

<b>Éditeur du site.....</b>	<b>2</b>
<b>Hébergement.....</b>	<b>2</b>
<b>Conditions Générales de Vente (CGV).....</b>	<b>2</b>
Champ d'application & zone d'intervention.....	2
Prestations proposées.....	2
Statut fiscal – absence de TVA.....	3
Délais & moyens de paiement.....	3
Prestations autonomes réalisées à distance.....	3
Convention-cadre d'intervention.....	4
Récupération de données – Obligation de moyens, aléas et facturation.....	4
Obligation de moyens – Périmètre et limites de l'assistance.....	4
Support hors intervention / e-mail.....	5
Suivi post-intervention.....	5
Pré-requis & sauvegardes.....	5
Renonciation au droit de rétractation (clients particuliers - B2C).....	6
<b>Données personnelles &amp; cookies.....</b>	<b>6</b>
<b>Propriété intellectuelle – Site et contenus.....</b>	<b>7</b>
Propriété des livrables et licence d'utilisation.....	7
<b>Loi applicable &amp; juridiction compétente.....</b>	<b>7</b>
Droit applicable.....	7
Compétence juridictionnelle.....	7
<b>Contact, réclamations &amp; médiation.....</b>	<b>8</b>
Réclamation préalable (obligatoire).....	8
Saisine du médiateur (recevabilité).....	8
Portée et coûts.....	8

## **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](mailto:contact@informatique-cerdagne.fr)  
Site : [www.informatique-cerdagne.fr](http://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 650 € H.T, 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**

Les prestations sont facturées sur la base d'un prix ferme, communiqué et accepté par le client avant toute intervention.

#### **Clients particuliers (B2C)**

Sauf mention contraire sur le devis, les prestations destinées aux particuliers sont facturées sans acompte.

Le règlement intervient immédiatement à l'issue de la prestation, par virement bancaire instantané ou chèque.

#### **Clients professionnels (B2B)**

Pour les clients professionnels identifiés par un numéro SIRET, un acompte de 50% peut être demandé lors de l'acceptation du devis.

Cet acompte constitue un engagement ferme et n'est pas remboursable en cas d'annulation à l'initiative du client.

Cet acompte couvre notamment les travaux préparatoires, phases de conseil, d'analyse et de recommandations éventuellement nécessaires à la réalisation de la prestation. Le montant de l'acompte est proportionné à l'étendue des travaux préparatoires et à l'engagement de la mission.

Tout retard de paiement entraîne l'application de pénalités calculées sur la base d'un taux annuel de 15 %, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due pour les clients professionnels.

### **Prestations autonomes réalisées à distance**

Certaines prestations proposées par Informatique Cerdagne peuvent être réalisées à distance, sans intervention sur site, notamment à titre d'exemple :

- audits, conseils ou analyses préalables,
- livrables écrits ou échanges techniques personnalisés.

**Pour les clients professionnels (B2B),** ces prestations, incluant notamment les recommandations d'achat de matériel ou de logiciels, constituent des services autonomes, exécutés et consommés dès leur réalisation. Elles font l'objet d'un devis et d'une facturation distincts, et sont dues dès lors qu'elles ont été exécutées et transmises.

**Pour les clients particuliers (B2C),** les recommandations d'achat réalisées à distance constituent un travail préparatoire et commercial préalable à une éventuelle intervention, et ne sont pas facturées en tant que prestations autonomes. Elles ne constituent pas un engagement contractuel du client à poursuivre la prestation.

## **Convention-cadre d'intervention**

Le Client reconnaît avoir signé une convention-cadre d'intervention informatique avec Informatique Cerdagne, qui définit les conditions générales de réalisation des prestations de services. Cette convention-cadre demeure applicable à l'ensemble des interventions présentes et futures réalisées pour le Client, sauf dénonciation ou remplacement exprès par une nouvelle convention.

Chaque intervention donne lieu à l'émission d'un devis ou d'un ordre de mission distinct, accepté par le Client, qui précise la nature de la prestation, le lieu d'exécution, la date d'intervention et le prix, et qui renvoie à la convention-cadre d'intervention et aux présentes Conditions Générales de Vente.

La responsabilité financière du Prestataire, toutes causes confondues, est strictement limitée au montant total effectivement payé par le Client au titre de la prestation concernée.

## **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.). *Aucun paiement différé ne sera accepté.*

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 agraver 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 Client reconnaît que toute description d'objectif, d'usage attendu ou de finalité exprimée lors des échanges préalables ne constitue en aucun cas un engagement de résultat.

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.

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat. Le Client reconnaît que les problématiques informatiques peuvent dépendre de facteurs externes (matériel vieillissant, logiciels

tiers, mises à jour, historique des manipulations, virus, pannes latentes, etc.). La résolution complète d'un problème ne peut jamais être garantie à 100 %.

Le temps passé, les déplacements effectués, les diagnostics réalisés et les actions engagées sont dus, indépendamment du résultat obtenu. Toute prestation commencée est considérée comme due.

La signature du bordereau d'intervention vaut reconnaissance pleine et entière de la bonne réalisation de la prestation, acceptation sans réserve du travail effectué et preuve pleine et entière en cas de litige. En cas de refus injustifié du Client de signer le bordereau de fin d'intervention, la prestation sera réputée réalisée conformément au devis. Toute contestation relative à une prestation doit être formulée par écrit, de manière précise et motivée, dans un délai maximum de 48 heures suivant son exécution. La signature du bordereau vaut renonciation expresse à toute contestation ultérieure portant sur la nature, l'étendue ou la conformité de la prestation, sauf dol ou faute lourde prouvée.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'intervention, manipulation ou modification réalisée par un tiers (professionnel ou non) avant ou après la prestation, y compris si celle-ci concerne le même matériel ou le même problème.

### **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.

Tout problème informatique distinct, récurrent, réapparu après intervention ou nécessitant un temps supplémentaire, entraîne automatiquement une nouvelle intervention, donc une nouvelle prestation facturable, sans exception.

Est notamment considérée comme distincte toute intervention nécessitant un nouveau diagnostic, un temps supplémentaire, un déplacement complémentaire ou une adaptation liée à l'évolution de l'environnement matériel, logiciel ou utilisateur.

Une intervention = un seul déplacement. Tout retour sur site, rappel ultérieur ou déplacement supplémentaire constitue une nouvelle intervention facturable, même si le problème est lié au matériel ou à l'environnement initial.

### **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. Le Client déclare être responsable de ses sauvegardes de données et avoir été informé qu'aucune intervention informatique n'est sans risque. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une perte de données préexistante, de l'aggravation d'un défaut matériel ou logiciel antérieur, de conséquences liées à l'absence ou à l'insuffisance de sauvegardes. Le Client reconnaît que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée au titre d'une perte de données, de chiffre d'affaires, d'exploitation ou de préjudice indirect, même consécutif à l'intervention.

## **Renonciation au droit de rétractation (clients particuliers - B2C)**

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement.

Lorsque le client demande expressément l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration de ce délai, il reconnaît et accepte que l'exécution débute sans attendre la fin du délai de rétractation.

Dans ce cadre :

- en cas d'exercice du droit de rétractation après le début d'exécution, le client reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées, proportionnellement au prix total convenu ;
- si la prestation est pleinement exécutée avant l'expiration du délai de rétractation, le client reconnaît perdre son droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

Cette demande d'exécution immédiate et la reconnaissance de la perte du droit de rétractation font l'objet d'un consentement exprès du client, matérialisé lors de la signature électronique du devis.

Pour les prestations autonomes réalisées à distance et pleinement exécutées avant l'expiration du délai légal de rétractation, le client reconnaît que le service a été fourni conformément au devis accepté et qu'il ne peut donner lieu à remboursement.

## ***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), signatures électroniques (Lex Community).

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](mailto:contact@informatique-cerdagne.fr).

### **Propriété intellectuelle – Site et contenus**

L'ensemble des éléments publiés sur le site [www.informatique-cerdagne.fr](http://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](mailto: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)**

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

**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](mailto: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.