

Conditions Générales de Vente

Prestations aux particuliers – Assistance informatique, assistance administrative, médiation numérique et domotique — DigitAtDom

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations de services proposées par DigitAtDom à ses clients particuliers (ci-après « le Client »), à savoir : l'assistance informatique à domicile, l'assistance administrative, la médiation numérique et l'installation ou le paramétrage d'équipements domotiques. Elles ne s'appliquent pas aux actions de formation professionnelle, qui font l'objet de conditions générales de vente distinctes (« CGV Formation »). Le fait de solliciter une intervention de DigitAtDom implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV.

Article 1 - Identification du prestataire

DigitAtDom, entreprise individuelle exploitée par Romain Helfer.

Siège de l'activité : 32 rue macheret, 77400 Lagny-sur-Marne

SIRET : 983 874 413 00013

Statut : micro-entreprise. Non assujetti à la TVA en application de l'article 293 B du Code général des impôts — TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Contact : 0683193342 – romain.helfer@digitatdom.fr - digitatdom.fr

Article 2 - Champ d'application des prestations

DigitAtDom propose les catégories de prestations suivantes, dont le détail (nature, durée indicative, modalités) est précisé lors de la prise de contact ou, le cas échéant, sur le devis :

- Assistance informatique à domicile (dépannage, prise en main, installation, migration, sensibilisation aux usages numériques) ;
- Assistance administrative (accompagnement aux démarches en ligne, aide à la constitution de dossiers) ;
- Médiation numérique (initiation, accompagnement individuel aux outils numériques) ;
- Installation, paramétrage et prise en main d'équipements domotiques.



Article 3 - Devis et commande

3.1 - Prestations courantes d'assistance informatique, administrative et de médiation numérique

Le tarif applicable est en règle générale communiqué oralement au Client lors de la prise de contact téléphonique, sur la base de la grille tarifaire en vigueur. Aucun devis écrit n'est établi de façon systématique pour ces prestations ponctuelles. Un devis écrit est toutefois établi, à la demande du Client ou à l'initiative de DigitAtDom, dès lors que la prestation combine plusieurs services, porte sur un forfait d'un montant significatif, ou présente une complexité particulière. Le devis est alors soumis à l'acceptation expresse du Client (signature, ou accord écrit par SMS/e-mail) avant toute intervention.

3.2 - Forfaits en volume d'heures

Pour les prestations faisant l'objet d'un forfait d'heures, la facturation intervient en fin de mois sur la base des heures effectivement réalisées. Un décompte détaillé est transmis au Client avec la facture.

3.3 - Domotique

En raison de la variabilité des configurations et équipements concernés, toute prestation domotique fait systématiquement l'objet d'un devis écrit détaillé, préalable à toute intervention. Le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission et vaut commande ferme dès son acceptation expresse par le Client.

3.4 - Clients professionnels

Toute prestation réalisée au bénéfice d'un client professionnel fait systématiquement l'objet d'un devis écrit préalable, accepté par ce dernier avant toute exécution. Les dispositions spécifiques au droit de la consommation (articles 7 et 11 des présentes) ne sont pas applicables aux clients professionnels.

Article 4 - Tarifs

Les tarifs sont ceux communiqués au Client au moment de la prise de contact ou figurant sur le devis, exprimés en euros nets de taxe (DigitAtDom n'étant pas assujetti à la TVA, article 293 B du CGI). Les frais de déplacement et, le cas échéant, le coût du matériel fourni sont précisés séparément et acceptés par le Client avant intervention.

Article 5 - Modalités de paiement

Le paiement s'effectue principalement par carte bancaire à l'issue de la prestation. Le paiement par virement bancaire est possible sur accord préalable entre les parties. Pour les forfaits en volume d'heures, le paiement intervient à réception de facture, dans un délai de 15 jours.

Pour les clients particuliers, en cas de retard de paiement, des pénalités calculées au taux d'intérêt légal pourront être appliquées après mise en demeure restée infructueuse. Pour les clients professionnels, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.



Article 6 - Avantage fiscal - Services à la personne (SAP)

Les prestations d'assistance informatique à domicile et d'assistance administrative peuvent, sous réserve des conditions en vigueur, ouvrir droit à un avantage fiscal au titre des services à la personne (crédit ou réduction d'impôt de 50 % dans les limites prévues par la réglementation). Il appartient au Client de vérifier son éligibilité auprès de l'administration fiscale (service-public.fr / impots.gouv.fr).

Article 7 - Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, lorsque le contrat est conclu hors établissement — ce qui est le cas d'une intervention réalisée au domicile du Client, y compris lorsque celui-ci est à l'initiative du contact — le Client dispose en principe d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif.

Toutefois, conformément à l'article L221-28, 3° du Code de la consommation, ce droit ne peut être exercé pour les contrats de prestation de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation, dès lors que l'exécution a commencé après accord exprès préalable du Client et renoncement exprès de celui-ci à son droit de rétractation, et que le Client a reconnu que ce droit ne pourrait plus être exercé une fois le contrat pleinement exécuté par le professionnel.

Article 8 - Annulation ou report d'un rendez-vous

Le Client peut annuler ou reporter un rendez-vous en prévenant DigitAtDom au moins 24 heures à l'avance, sans frais. En cas d'annulation tardive ou d'absence du Client au rendez-vous convenu, des frais de déplacement ou une indemnité pourront être facturés.

Article 9 - Obligations du Client

- Fournir à DigitAtDom l'accès aux locaux, équipements et informations nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- Procéder, préalablement à toute intervention informatique, à la sauvegarde de ses données personnelles (DigitAtDom recommande vivement cette précaution et ne saurait être tenu responsable de la perte de données non sauvegardées) ;
- Régler le prix de la prestation dans les conditions prévues à l'article 5.

Article 10 - Responsabilité

DigitAtDom est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement préexistant du matériel du Client, de défaillance de produits ou logiciels tiers, ou de perte de données non sauvegardées préalablement par le Client.



Article 11 - Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée à DigitAtDom aux coordonnées mentionnées à l'article 1.

Si le Client n'est pas parvenu à résoudre son litige après avoir adressé à DigitAtDom une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce qu'il réclame, il pourra saisir le médiateur de la consommation désigné ci-dessous, s'il a reçu une réponse écrite négative de la part de DigitAtDom ou s'il n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux mois après l'envoi de sa réclamation.

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation, DigitAtDom a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : **Médiation Consommation Développement (MED CONSO DEV)**.

En cas de litige, le Client peut déposer sa réclamation sur le site www.medconsodev.eu, ou par voie postale à l'adresse suivante :

Médiation Consommation Développement — c/o Centre d'Affaires Stéphanois SAS — Immeuble L'Horizon — Esplanade de France — 3, rue J. Constant Milleret — 42000 Saint-Étienne.

Article 12 - Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation commerciale sont traitées par DigitAtDom conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés. Les finalités, durées de conservation et modalités d'exercice des droits du Client sont détaillées dans la politique de confidentialité disponible sur digitatdom.fr.

Article 13 - Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après recherche d'une solution amiable, les tribunaux français compétents seront seuls saisis, dans les conditions de droit commun.

Article 14 - Acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve préalablement à toute commande ou intervention de DigitAtDom.

