



Stéphane TURNIER  
Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

## **Conditions générales de vente**

En vigueur au 01/08/2015 et modifiables à tout moment.

### **I/ PREAMBULE**

---

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et les obligations des parties dans le cadre des prestations de maintenance et assistance informatique et des services associés proposés par Stéphane TURNIER à ses Clients.

Stéphane TURNIER - désigné « **le Prestataire** » dans les présentes conditions générales de vente, est une entreprise exerçant sous le régime de l'auto-entrepreneur représentée par Monsieur Stéphane TURNIER, immatriculé sous le numéro SIRET 751 004 524 00011

#### **Dénomination de l'entreprise**

Stéphane TURNIER  
11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. **06.07.19.21.75**  
Mail: **sturnier@orange.fr**  
Site Web: **stephaneturnier.free.fr**

#### **Particularités liées au régime de l'auto-entrepreneur**

TVA non applicable en application des dispositions de l'article 293 B du Code Général des Impôts.



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pазanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

## II / CONDITIONS GENERALES DE VENTE

---

### Article 1 – Objet

**Stéphane TURNIER** (« **le Prestataire** ») exerce une activité de maintenance et d'assistance informatique à domicile ou à distance pour les particuliers et sur site ou à distance pour les professionnels (PME /TPE) mais également de formation/initiation à l'utilisation de l'outil informatique (système, logiciels, internet, sécurité).

Le fait de demander, par les moyens mis à sa disposition (téléphone, courriel ou formulaire de contact via le site web) une intervention à domicile et de fixer un rendez-vous avec le Prestataire implique de la part du Client l'acceptation pleine et entière et sans aucune réserve des présentes conditions générales de vente.

Toute prestation effectuée par **Stéphane TURNIER** pour le compte du Client implique que ce dernier a préalablement pris connaissance et adhéré aux présentes conditions.

### Article 2 - Services / Prestations / Matériel

L'activité de maintenance proposée par le Prestataire comprend en préalable un diagnostic de l'état de l'ordinateur puis les solutions à mettre en œuvre pour répondre à la demande du Client.

L'activité de maintenance proposée concerne exclusivement les ordinateurs équipés d'un système d'exploitation Microsoft® Windows® toutes versions exclusivement et tablettes sous système Android. Le Client est seul responsable de l'origine du système d'exploitation installé sur l'ordinateur objet de la demande d'intervention.

Les services proposés par le Prestataire sont ceux décrits sur son site web et tels que détaillés à la rubrique « Services », de manière non exhaustive :

- Dépannage et assistance divers (logiciel/matériel/système)
- Installation et à la configuration des systèmes Windows et des logiciels
- Désinfection (éradication des programmes indésirables et/ou publicités intempestives, blocage du navigateur, ralentissement de l'ordinateur, etc...)
- Aide à la bonne tenue du PC (mises à jour, sauvegardes, maintenance courante)
- Suivi et maintenance réguliers sur demande dans le cadre d'un forfait de maintenance
- Aide à la prise en main de Windows pour les débutants (initiation au système d'exploitation, navigateur, client mail, etc...)
- Initiation / formation Windows 7, Windows 8 et 8.1, Windows 10
- Initiation / formation suite Office 2010 et 2013 (Word, Outlook, etc...)
- Initiation / formation sur la sécurité du PC (prévention)
- Initiation basique ou plus avancée à l'informatique (soutien scolaire, soutien B2i collège)



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

### Ces services sont réalisés

- au domicile du Client ou sur site pour les professionnels pour toute première intervention et systématiquement lorsque cela est nécessaire et selon sa situation géographique
- à distance par télémaintenance lorsqu'il s'agit d'un dysfonctionnement ou d'une prestation réalisable par télémaintenance et notamment dans le cadre de la souscription d'un forfait de maintenance sous réserve que le Client dispose d'une connexion internet fonctionnelle et d'un débit suffisant ainsi que d'un logiciel de télémaintenance adéquat

Aux horaires suivants :

- du lundi au samedi de 9h à 19h

Pour des raisons de sécurité, le Prestataire n'a pas pour vocation à recevoir ses Clients dans ses locaux. Des prestations longues pourront toutefois être proposées pour être prise en charge en atelier.

### Le Prestataire intervient au domicile du Client après avoir convenu :

- De la prestation à réaliser,
- De la fixation d'un rendez-vous fixé en fonction des disponibilités du Client et du Prestataire
- D'une information tarifaire

Les tarifs liés aux prestations sont mentionnés sur le site Internet du Prestataire indiqué en préambule des présentes conditions générales de vente à la rubrique « Services ».

La commande d'une prestation/intervention au Prestataire peut être réalisée par le Client :

- par téléphone au 06.07.19.21.75
- Par mail à l'adresse : [sturnier@orange.fr](mailto:sturnier@orange.fr)

Toute annulation de rendez-vous par le Client doit être faite auprès du Prestataire au moins 48 heures à l'avance.

En cas d'absence du Client au jour, heure et lieu du rendez-vous convenu avec le Prestataire sans que ce dernier en ait été préalablement avisé par le Client, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire de 30 euros à titre dédommagement (temps/déplacement).

Le Prestataire peut, en cas d'empêchement imprévu rendant impossible son intervention à la date ou à l'horaire convenu, reporter le rendez-vous en avisant préalablement le Client pour définir avec lui un nouveau rendez-vous.

Il est possible qu'une prestation, selon sa nature et l'importance de la panne/dysfonctionnement ou du service demandé, nécessite plusieurs interventions du Prestataire. Il en avisera le Client le cas échéant.

### Assistance à distance et télémaintenance

Dans le cas d'une assistance par télémaintenance, le Client en sera préalablement informé.



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

Il devra utiliser le programme :

- Soit déjà installé sur l'ordinateur du Client par le Prestataire lors d'une précédente intervention
- Soit après avoir lui-même procédé à l'installation du programme préconisé par le prestataire

Le Client fera le nécessaire pour disposer d'une connexion internet fonctionnelle et suffisante pour permettre au Prestataire de mener à bien ses opérations de télémaintenance.

Le Client devra être présent devant son ordinateur au moment du lancement de la télémaintenance et se conformer aux indications données par le prestataire.

Dans le cas contraire le Prestataire ne sera pas en mesure d'assurer la prestation demandée et se dégagera alors toute responsabilité. Dans pareille situation, une somme forfaitaire de 30€ sera facturée au Client.

Pour permettre l'accès par le Prestataire à l'ordinateur du Client par l'intermédiaire du programme d'assistance à distance, ce dernier devra fournir au Prestataire un identifiant et/ou un mot de passe aléatoire dont le Prestataire n'a pas connaissance à l'avance, ce mot de passe étant modifié à chaque nouvelle connexion.

Le Prestataire ne pourra donc accéder à l'ordinateur du Client sans la participation active de celui-ci, sauf information préalable.

Concernant le matériel, dans le cadre d'un matériel d'occasion qui serait proposé au client, celui-ci est garanti 3 mois à partir de la date de la prestation. Le matériel d'occasion est issue de retours, de dons, ou de récupération diverse, il est ensuite reconditionné, testé et est offert au client afin de garantir la faisabilité de la prestation. La disponibilité du matériel dépend de ce fait du stock en place. Seule la mise en état du matériel peut être facturée lorsque celui-ci nécessite plusieurs heures avant mise à disposition.

Dans tous les cas, l'information préalable sera donnée au client par le prestataire.

### **Article 3 - Limite des garanties et de responsabilités**

**Le Prestataire n'a pas d'obligation de résultat.** Néanmoins, il s'engage à s'efforcer de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour mener à bien la prestation demandée par le Client.

Le Prestataire, de son propre avis, se réserve le droit de ne pas débiter ou de ne pas mener à terme son intervention à terme si :

- L'accès aux équipements s'avère difficile et si les conditions d'intervention risquent de mettre sa sécurité ou celle du Client en danger
- L'installation et l'utilisation des équipements (matériel/logiciels) du Client ne sont pas conformes aux prescriptions du constructeur du matériel ou de l'éditeur des logiciels
- Les équipements semblent avoir été volontairement ou non modifiés par le Client



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

- Les conditions d'alimentation électrique, téléphonique, ou de fourniture du service internet sont défectueuses ou rompues sur le lieu d'intervention
- Le Prestataire se réserve le droit de mettre un terme, unilatéralement et de son propre avis, à son intervention chez le Client, cette liste n'étant pas exhaustive, si :
- Les conditions d'intervention ne sont pas celles qui avaient été précisées lors de la prise de rendez-vous
- Les conditions d'intervention au domicile du Client s'avèrent dangereuses pour sa sécurité et plus généralement pour la sécurité des personnes et des biens

Dans des circonstances telles qu'évoquées ci-avant, le Prestataire se dégagera de toute responsabilité, sans que le Client puisse demander quelque dédommagement que ce soit.

En tout état de cause et dès lors que le Prestataire se sera déplacé, un montant forfaitaire de 30 euros sera facturé au Client et payable immédiatement au Prestataire quel que soit le motif qui aura empêché partiellement ou totalement l'exécution de la prestation commandée.

Le Client est seul responsable des données contenues sur ses unités de stockage. Il est, de même, entièrement responsable des procédures de sauvegardes : lors de l'apparition de la panne ou du (des) dysfonctionnement(s) de l'ordinateur objet de la demande d'intervention, le Client est seul et unique responsable de la perte de données qui aurait été occasionnée par négligence ou lors d'une action volontaire ou non de la part du client lui-même, d'un programme tiers indésirable ou d'un tiers.

Plus généralement, en cas de perte des données, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable par le Client.

Lors de certaines manipulations entreprises par le Client ou par un tiers ou encore par un logiciel tiers installé, le système d'exploitation pourrait se trouver dans un état d'instabilité tel que le Prestataire se trouve dans l'obligation de réinstaller et configurer intégralement le système ainsi que tous les logiciels.

Sous cette condition, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée. Par ailleurs, si le service/prestation, de cette condition éventuelle n'était pas prévu lors de la prise de rendez-vous, le Client s'engage, s'il souhaite la continuation de cette maintenance, à assumer les frais d'intervention liés à une nouvelle période de temps d'intervention aux tarifs affichés sur le site internet du Prestataire.

Le Prestataire considère comme échec l'interruption du dépannage entrepris quelle qu'en soit la cause. En cas d'interruption inopinée de la maintenance due à une impossibilité technique, le Prestataire proposera la meilleure solution envisageable afin de sortir de cette situation.

Dans tous les cas, les prestations réalisées jusqu'à cette décision seront dues et facturées au Client.

En cas d'échec complet de la maintenance de l'ordinateur, une somme forfaitaire de 35 euros sera facturée au titre de l'intervention et du rapport réalisé.



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

Si l'ordinateur sur lequel l'intervention du Prestataire a été demandée est sous garantie et que son intervention interrompait cette garantie, le Client, préalablement informé, ne pourra en aucun cas en rendre le Prestataire responsable.

#### **Article 4 - Obligation du Client**

Le Client s'engage :

- à être présent sur le lieu d'exécution de la prestation à l'heure convenu et sans retard à défaut de quoi un forfait de 30 € sera facturé et immédiatement exigible (voir article 2 – Services/Prestations)
- à être présent sur le lieu de l'intervention durant toute la durée de l'intervention du Prestataire : en aucun cas le Prestataire ne peut accepter de rester seul sur le lieu de l'intervention
- à tenir à la disposition du Prestataire l'ensemble des logiciels et documentations liés à l'ordinateur sur lequel l'intervention est sollicitée ainsi qu'aux périphériques associés
- à fournir les clés de licence du système d'exploitation et des logiciels à installer (sauf logiciels gratuits Open Source). Le Prestataire refusera d'installer tout logiciel non accompagné de clé de licence à saisir lors de l'installation pour assurer son fonctionnement.
- à s'efforcer d'expliquer et décrire aux mieux les symptômes de la panne ou du dysfonctionnement survenu et à relater notamment les messages ou codes d'erreur affichés sur l'écran de l'ordinateur ou les manœuvres effectuées qui pourraient en être la cause (installation d'un programme, manipulation effectuée, etc...) de manière à permettre au Prestataire d'appréhender au mieux la panne ou le dysfonctionnement et de prévoir les moyens nécessaires pour y remédier
- à fournir au Prestataire des conditions d'intervention optimales (prises électriques, connexion internet) pour lui permettre de mener à bien la mission qui lui a été confiée
- si cela est nécessaire, à coopérer dans la mesure de ses possibilités avec le Prestataire pour lui permettre d'exécuter ses prestations dans les meilleures conditions
- à être présent pendant toute la durée de l'intervention du Prestataire.
- à respecter les procédures d'utilisation des équipements et à ne procéder à aucune modification technique

Le Client assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, générés par l'exécution de la prestation (frais d'électricité, de connexion internet, d'usure des consommables informatiques), ceux-ci restant intégralement à sa charge.

#### **Article 5 – Obligations et responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Il n'est en aucun cas tenu d'une obligation de résultat.

Il s'engage à cet effet :

- à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour exécuter la prestation demandée par le Client sous réserve que ses conditions d'intervention soient optimales



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

- à établir un rapport d'intervention écrit si le Client en formule la demande
- à intervenir dans les meilleurs délais dans la mesure de ses disponibilités

Dans le cas de la souscription d'un contrat de maintenance, le Prestataire définira avec le Client la périodicité d'intervention et conviendra de rendez-vous pour exécuter ses prestations de maintenance dans ce cadre.

### **Article 6 - Tarifs et Conditions de paiement**

Les tarifs des interventions/prestations sont mentionnés HT, étant nous soumis à TVA conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts.

Un devis gratuit est établi sur la base des tarifs en vigueur à la date de la demande selon les informations communiquées par le Client par téléphone, mail ou formulaire de contact et communiqué au Client pour validation et acceptation. La validité du devis est de 30 jours à compter de la date de son établissement. Ce devis, à la demande du client, devient obligatoire à partir d'un tarif estimé de plus de 100 euros.

Si, au cours de l'assistance/maintenance, le Prestataire constate que la prestation nécessite d'autres interventions, une intervention de nature différente ou encore du temps supplémentaire, il en informera le Client qui sera libre de décider s'il poursuit ou non sa demande d'intervention.

En cas de refus de poursuite de l'intervention, seules les prestations effectivement réalisées seront facturées au Client selon les tarifs en vigueur.

S'il s'agit d'une demande prestation à l'acte et qu'aucun devis n'est établi ou qu'une simple estimation tarifaire est faite, les tarifs des prestations exécutées sont convenus avec le Client et mentionnés sur la facture émise à l'issue de la prestation.

Lorsque l'intervention est terminée, le Client honore, sans délai, le coût de la prestation.

Une facture sera remise au Client selon deux cas de figure :

- Soit le Prestataire remet directement au Client la facture qu'il aura préétablie dès lors que l'intervention est parfaitement définie (intervention à l'acte, formation, etc...)
- Soit le Prestataire adresse dans les plus brefs délais une facture au Client par mail au format PDF ou par courrier
- Dans le cas d'une demande d'envoi ou de renvoi de la facture, des frais de transport pourront être comptabilisés en sus.

Les factures sont payables par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de Stéphane TURNIER, par virement bancaire ou en espèces et dans tous les cas, au moment de l'exécution de la prestation (sauf contrat de maintenance « suivi et entretien régulier du PC » qui donnera lieu à l'émission d'une facture préalablement à l'exécution du contrat, ce paiement préalable étant une condition essentielle et déterminante à l'exécution des prestations de maintenance, ou cas exceptionnel).



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

En cas de paiement en espèces, le Client prendra la précaution de faire l'appoint, le Prestataire ne disposant pas nécessairement de monnaie.

Tout service / prestation réalisé au domicile du Client donne lieu à une facturation minimale systématique de 30 € et ce, quelle que soit la durée de la prestation, sauf.

En cas d'intervention par télémaintenance, une facture est établie à l'issue de la télémaintenance et adressée au Client par mail ou par courrier, la facture étant payable à réception.

### **6.1 – Pénalités**

Tout retard de paiement entraînera l'application de plein droit de pénalités égales à une fois et demie le taux de l'intérêt légal sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable et sans préjudice de toute action en recouvrement de la créance. Tous les frais engendrés de ce fait seront à la charge du débiteur défaillant, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code de commerce.

Concernant les prestations fournies aux professionnels et conformément à la loi du 22 mars 2012, une indemnité forfaitaire, fixée par Décret, de 40 € pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement sera due dès le premier jour de retard (article D441-5 du Code de Commerce) en sus des pénalités de retard.

**« Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L. 441-6 est fixé à 40 euros »**

### **Article 7 – Confidentialité**

Le Prestataire peut être amené à accéder aux données personnelles du Client situées sur le disque dur de l'ordinateur ou sur des supports amovibles lui appartenant, le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des données de ses Clients et à ne divulguer aucune information permettant à des tiers d'en avoir connaissance.

Toutefois, pour le cas où les supports informatiques du Client contiendraient des informations, données, images, sanctionnées par la loi, le Prestataire se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires.

Aucune donnée personnelle n'est collectée lors de l'intervention de maintenance, sauf à la demande du Client.

### **Article 8 – Zone d'intervention**

La zone d'intervention physique est définie sur le site internet du Prestataire sur la page « Services » dans le document tarifaire mis à disposition.

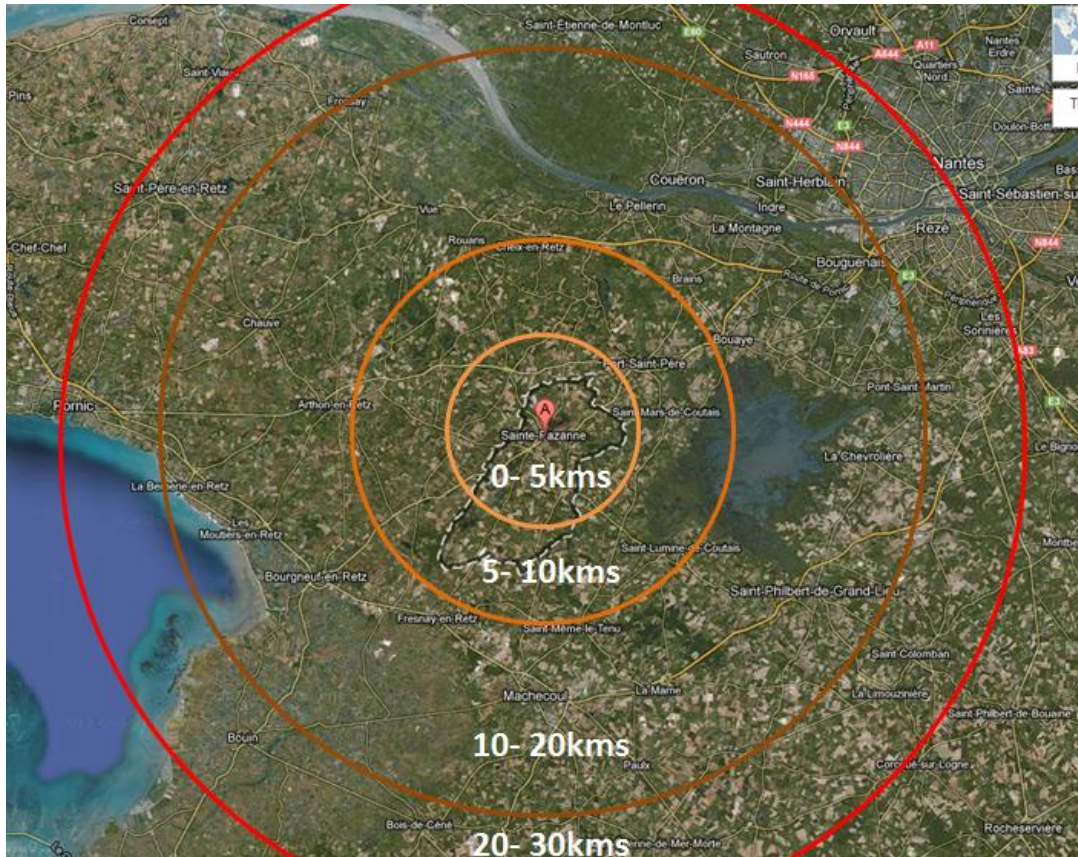




Stéphane TURNIER  
Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazarne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

La carte est reproduite ci-dessous



Le Prestataire peut intervenir au-delà du secteur défini sur demande expresse du Client sous conditions et sous réserve de définition de conditions tarifaires particulières.

En revanche, l'assistance par téléassistance peut être effectuée sans aucune restriction géographique.

#### **Article 9 – Loi informatique et libertés**

Le Client peut demander la communication des informations le concernant au Prestataire et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ce fichier est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro : 1638883 v 0.

Les données personnelles communiquées par le Client sont destinées au traitement des Prestations par le Prestataire, données sans lesquelles le Prestataire ne peut réaliser ses prestations.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant (loi «



Stéphane TURNIER

Assistance, maintenance, formation informatique

11 avenue des Frenchères  
44680 Sainte Pazanne  
Tel. 06.07.19.21.75  
sturnier@orange.fr  
stephaneturnier.free.fr  
SIREN : 751 004 524

Informatique et libertés » du 6 janvier 1978). Pour toute demande, le Client doit s'adresser au Prestataire par mail à l'adresse [sturnier@orange.fr](mailto:sturnier@orange.fr) ou par tout autre moyen de son choix.

#### **Article 10 - Validité des échanges électroniques**

Le Client ayant accepté les Conditions Générales de Vente, reconnaît la conformité et force probante des échanges et des enregistrements électroniques opérés entre le Prestataire et lui-même. Le Client accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

#### **Article 11 - Accès au service**

L'accès au site du Prestataire est ouvert à tous types de Clients 24 heures / 24 et 7 jours/ 7 sauf cas de force majeure, interventions pour maintenance du site ou autres raisons indépendantes de la volonté du Prestataire.

En cas de difficulté d'accès au site, le Prestataire est disponible par e-mail à l'adresse indiquée en préambule des présentes conditions générales de vente.

Une assistance est disponible au 06.07.19.21.75, du lundi au samedi de 9h00 à 19h00.

#### **Article 12 - Propriété intellectuelle**

Tous les articles et documents publiés sur le site internet du Prestataire sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Stéphane Turnier.

Toute reproduction, exploitation, copie, diffusion et utilisation à des fins commerciales ou non et sans autorisation du Prestataire est interdite.

#### **Article 13 - Droit applicable et Juridiction compétente**

Les relations commerciales entre le Client et le Prestataire sont régies par la loi française. Les litiges éventuels entre les parties seront réglés à l'amiable ou, à défaut, devant les Tribunaux de Nantes.