

Conditions Générales de Vente (CGV)

En vigueur au : 04 septembre 2026

Article 1 – Champ d'application et objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des services d'assistance, de dépannage, de conseil, de formation et de prestations informatiques (ci-après les « Prestations ») proposés par **Eloïse Perret** sous le nom commercial **Eloïse Perret Numérique** (ci-après le « Prestataire »), auprès de toute personne physique ou morale (ci-après le « Client »).

Toute validation de commande ou souscription à une Prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document ou condition contraire du Client. Elles sont consultables à tout moment sur le site <https://eloiseperret-numerique.com/>.

Article 2 – Identité du Prestataire

- **Nom & Prénom** : Eloïse Perret
- **Nom commercial** : Eloïse Perret Numérique
- **Statut juridique** : Entrepreneur Individuel (EI / Auto-entrepreneur)
- **Siège social** : 8 Rue Jacques Brel, 21800 Chevigny-Saint-Sauveur, France
- **Numéro SIRET** : 10850907600015, immatriculé au Registre National des Entreprises, le 02/09/2026
- **Adresse e-mail** : contact@eloiseperret-numerique.com
- **Téléphone** : 06 87 09 80 60
- **Site Internet** : <https://eloiseperret-numerique.com/>

Article 3 – Prestations proposées et durée

3.1. Prestations proposées

Le Prestataire propose des services informatiques incluant notamment :

- La maintenance, le dépannage, le nettoyage système et l'assistance informatique
- L'accompagnement, la prise en main et la formation aux outils numériques et bureautiques.
- Le conseil en équipement, sécurité et optimisation informatique.
- L'accompagnement aux services en ligne
- La remise à niveau d'ordinateurs anciens et l'installation de logiciels et systèmes d'exploitation
- L'installation et le paramétrage d'imprimantes, d'objets connectés, de box internet (liste non-exhaustive)
- La création, la configuration ou la gestion de sites web et outils digitaux.
- Le montage vidéo et le sous-titrage
- L'animation de séance collective de formation aux outils informatiques
-

Les caractéristiques principales des Prestations sont présentées sur le site <https://eloiseperret-numerique.com/> ou font l'objet d'un devis préalable.

Le Prestataire se réserve le droit d'ajouter, de modifier, de compléter ou de supprimer ses Prestations.

3.2. Lieux d'intervention

Les Prestations sont réalisées :

- Au domicile du Client dans un périmètre de 50km depuis Chevigny St Sauveur, ou dans ses locaux professionnels.
- Au sein des locaux professionnels de l'entreprise ou sur le site désigné par celle-ci.
- A distance via des outils de téléassistance ou de visioconférence.

3.3. Durée

Chaque prestation est facturée à l'acte ou à la durée (taux horaire ou forfait), convenue lors de la prise de rendez-vous ou sur devis. Toute heure commencée est due.

4. Limites d'intervention

4.1. Propriété des équipements et licences logiciels

Les interventions sont réalisées exclusivement sur des équipements appartenant au Client. Le Client garantit être le propriétaire légitime du matériel confié ou mis à disposition.

En outre, l'ensemble des logiciels, systèmes d'exploitation et applications installés sur les équipements du Client (système d'exploitation, suite bureautique, antivirus, contrôle parental, etc.) doivent être régis par des licences d'utilisation valides et acquises légalement.

4.2. Périmètre du dépannage matériel et logiciel

Le Prestataire intervient pour la résolution de dysfonctionnements logiciels ainsi que pour la maintenance et le remplacement d'éléments matériels modulaires et accessibles (notamment la mémoire RAM, le disque dur/SSD ou les cartes d'extension).

Sont expressément exclus du périmètre d'intervention du Prestataire :

- La réparation ou la remise en état de composants nécessitant de la microsoudure.
- Le remplacement ou la réparation d'écrans cassés, fêlés ou fissurés.

4.3. Compatibilité avec les garanties tierces

Il incombe au Client de vérifier, préalablement à toute demande d'intervention, que l'assistance du Prestataire n'entraîne pas la caducité ou la rupture des contrats de garantie ou d'entretien souscrits auprès de tiers (constructeurs, vendeurs, assureurs).

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de l'annulation ou de la perte d'une garantie souscrite par le Client auprès d'un tiers à la suite de son intervention.

Article 5 – Devis et établissement du contrat

5.1. Devis et estimation préalable

Un devis gratuit est établi par le Prestataire préalablement à toute intervention sur simple demande du Client, ou dès lors que la prestation requiert l'achat de matériel ou des travaux complexes.

Le devis précise la nature des prestations, le coût détaillé, le lieu d'intervention ainsi que sa durée de validité, fixée par défaut à 30 jours à compter de sa date d'émission.

5.2. Etablissement du contrat

Le contrat est valablement formé dès lors que l'une des conditions suivantes est remplie :

- La signature par le Client particulier d'un devis préalable émis par le Prestataire.
- La confirmation écrite (par e-mail, SMS ou formulaire en ligne) d'une prise de rendez-vous pour une intervention.
- L'accord verbal formalisé par le début d'exécution de la Prestation sur site ou à distance.
- **Pour les clients professionnels**, le contrat sera formé dès lors que le devis sera signé avec la mention manuscrite « Bon pour accord ».

Article 6 – Tarifs et modalités de paiement

6.1. Tarifs et TVA

Les prix des Prestations sont indiqués en euros (€). Conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (CGI) relatif au statut de la micro-entreprise, **la TVA est non applicable** (« *TVA non applicable, article 293 B du CGI* »). Les prix affichés sont donc les prix nets à payer.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, la Prestation sera facturée sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande ou de la signature du devis.

6.2. Frais de déplacement à domicile

Les interventions sur site peuvent inclure des frais de déplacement. Ces frais sont précisés lors de la prise de rendez-vous ou intégrés au devis selon la zone géographique d'intervention (distance depuis Chevigny-Saint-Sauveur).

6.3. Modalités de paiement

Le règlement de l'intervention, incluant le coût des Prestations, la fourniture éventuelle de matériel ou de pièces détachées, ainsi que les frais de déplacement, est dû en totalité à la fin de l'intervention, directement auprès du Prestataire. Les modes de paiement acceptés sont :

- Le virement bancaire
- Le chèque bancaire,
- Les espèces
- Les CESU préfinancés (Chèques Emploi Service Universel).

Rappel : Conformément à la réglementation, aucun rendu de monnaie ne sera effectué sur les titres CESU papier, et les règlements en espèces ne donnent pas droit au crédit d'impôt.

Pour les clients professionnels, les factures sont payables au comptant à réception de la facture, sauf délai spécifique convenu entre les parties, par virement bancaire ou chèque bancaire (à l'ordre de **Eloïse Perret** ou **Eloïse Perret Numérique** et remis à l'intervenant ou envoyés à l'adresse du siège social).

Acompte : Pour toute commande dépassant 300 € ou nécessitant la commande de matériel, un acompte de 30 % sera exigé à la signature du devis. Le solde sera dû à la livraison ou fin d'intervention.

6.4. Retard de paiement

1. Dispositions applicables aux clients Particuliers (B2C) :

Les prestations sont payables au comptant dès la fin de l'intervention et avant le départ du prestataire, sauf accord contraire écrit. En cas de retard de règlement par rapport à la date limite figurant sur la facture, et après l'envoi d'une première mise en demeure de payer restée infructueuse, des pénalités de retard seront appliquées. Ces pénalités sont calculées sur la base d'un taux d'intérêt annuel de 10 % appliqué au montant TTC des sommes dues.

2. Dispositions applicables aux clients Professionnels (B2B) :

Les factures sont payables au comptant à réception de la facture, sauf délai spécifique convenu entre les parties. En application de l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit, dès le lendemain de la date d'échéance et sans rappel préalable : l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de 10 points de pourcentage. Le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Une indemnisation complémentaire pourra être réclamée sur justificatifs si les frais de recouvrement réels engagés dépassent ce montant forfaitaire.

Article 7 – Annulation et cessation d'une intervention

7.1. A l'initiative du Client particulier

Le Client peut annuler ou reporter un rendez-vous sans frais à condition de prévenir le Prestataire au moins 24 heures avant l'heure prévue. En cas d'annulation tardive ou d'absence du Client lors de l'intervention à domicile, le déplacement et une heure de prestation seront facturés.

Les forfaits, packs d'heures et cycles d'ateliers engagent le Client pour la totalité du volume horaire ou du nombre de séances souscrit.

Hors exercice du droit de rétractation légal (14 jours), toute commande de forfait est ferme, définitive et payable dans son intégralité. En cas d'interruption, d'abandon ou d'absence du Client en cours de forfait à son initiative, aucun remboursement ne sera effectué et l'intégralité du solde restant dû demeure immédiatement exigible par le Prestataire, les créneaux ayant été réservés et bloqués à son attention.

7.2. A l'initiative du Client professionnel

Tout devis, contrat ou commande de forfait (pack d'heures, cycle de formation, contrat de maintenance) signé par un Client professionnel constitue un engagement ferme et définitif.

Toute annulation de prestation ou de rendez-vous à l'initiative du client professionnel doit être notifiée par écrit (e-mail avec accusé de réception) au moins 48 heures ouvrées avant la date d'intervention prévue. En cas d'annulation le jour même ou d'impossibilité d'accéder aux locaux, la prestation est due dans son intégralité.

Aucun droit de rétractation ne s'applique. En cas de résiliation anticipée, d'abandon ou d'inexécution de la prestation du fait du Client professionnel avant son terme, l'intégralité des sommes prévues au devis ou au contrat reste due de plein droit au Prestataire, à titre d'indemnité forfaitaire d'immobilisation de planning, sans préjudice des pénalités de retard applicables.

7.3. A l'initiative du Prestataire

Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de suspendre une intervention à tout moment en cas de force majeure, de maladie, de danger avéré sur le lieu d'intervention, ou de comportement irrespectueux de la part du Client. En cas d'impossibilité technique non imputable au Client, aucune somme n'est due pour le temps non effectué.

Article 8 – Fin du contrat et facturation

8.1. Fin du contrat

Le contrat prend fin de plein droit dès l'achèvement complet de la Prestation et la délivrance de la facture correspondante. Tout client est en droit de demander la réalisation d'une prochaine prestation et donnera lieu à un nouveau devis.

8.2. Facturation

A l'issue de l'intervention, une facture est adressée au Client dans les plus brefs délais, par e-mail ou remise sous format papier.

Article 9 – Obligations et responsabilités des parties

9.1. Obligations et responsabilité du Prestataire

Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la réalisation des Prestations (obligation de moyens). La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Panne matérielle ou défaillance technique imputable au matériel du Client ou à un tiers (fournisseur d'accès Internet, éditeur de logiciel, etc.).
- Utilisation non conforme ou anormale des équipements et logiciels par le Client après l'intervention.
- Incompatibilité matérielle ou logicielle non décelable préalablement.
- Perte de données due à l'absence de sauvegarde préalable par le Client.
- En tout état de cause, si la responsabilité du Prestataire devait être retenue, le montant des dommages et intérêts serait strictement limité au montant de la Prestation facturée et réglée par le Client.

9.2. Obligations du Client et sauvegarde des données

Les interventions peuvent avoir lieu au domicile du Client, dans ses locaux professionnels ou à distance via des outils de téléassistance. Le Client s'engage à fournir un accès sécurisé au matériel, aux logiciels et aux connexions réseau nécessaires au bon déroulement de la Prestation.

Sauvegarde des données : Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données informatiques (fichiers, documents, photos, mots de passe, etc.) préalablement à toute intervention du Prestataire.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable de la perte, de l'altération ou de la détérioration accidentelle de données survenues lors d'une intervention matérielle ou logicielle.

L'entreprise s'engage à mettre à disposition du Prestataire un environnement de travail sécurisé, un accès adapté aux équipements, réseaux et infrastructures informatiques, ainsi que la présence d'un référent technique ou administratif habilité pendant toute la durée de l'intervention.

Article 10 – Services à la Personne (SAP) et avantage fiscal

Le Prestataire a engagé les démarches de déclaration auprès de la DREETS afin de proposer ses prestations d'assistance informatique à domicile sous le régime des Services à la Personne (assistance informatique à domicile pour les particuliers), conformément aux articles L. 7231-1 et suivants du Code du travail. (<https://nova.entreprises.gouv.fr/nc/accueil>)

Dans ce cadre, les prestations d'assistance informatique et d'accompagnement numérique réalisées au domicile des clients particuliers (usage personnel) ouvrent droit au crédit d'impôt de 50 % prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

Attestation fiscale : Le Prestataire adresse au Client, par e-mail avant le 31 mars de l'année suivant l'exécution des Prestations, une attestation fiscale annuelle récapitulant l'ensemble des sommes effectivement acquittées au cours de l'année civile écoulée.

Conditions de règlement : Seules les prestations intégralement réglées donnent droit au crédit d'impôt. **Les paiements effectués en espèces acceptés par le Prestataire mais ne donne pas droit au bénéfice du crédit d'impôt.** Les règlements par Titre Emploi Service Universel (CESU préfinancé), chèque ou virement bancaire sont autorisés.

Plafond légal : Conformément à la réglementation en vigueur, le montant des prestations d'assistance informatique à domicile ouvrant droit au crédit d'impôt est plafonné à 3 000 € par an et par foyer fiscal (soit un crédit d'impôt maximal de 1 500 €/an).

Responsabilité : L'éligibilité du Client au dispositif fiscal relève de sa situation personnelle. Il appartient au Client de vérifier ses droits auprès de son centre des finances publiques. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable du refus d'un avantage fiscal motivé par la situation du Client.

Article 11 – Droit de rétractation et délais de réclamation

11.1. Droit de rétractation (Particuliers)

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée à distance ou hors établissement, le Client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation* sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Toutefois, si le Client demande expressément que l'exécution d'une Prestation commence avant la fin du délai de rétractation (ex: dépannage urgent), il renonce expressément à son droit de rétractation pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai.

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation est strictement réservé aux clients consommateurs particuliers. **Aucun droit de rétractation ne s'applique aux commandes passées par un client professionnel.**

**Un formulaire de rétractation est disponible en annexe de ce document.*

11.2. Délais pour litige et réclamations

Toute contestation ou réclamation par un client particulier concernant la qualité d'une Prestation doit être adressée par écrit (e-mail ou courrier) au Prestataire dans un délai maximal de 7 jours suivant la fin de l'intervention. Passé ce délai, la Prestation est réputée conforme et acceptée sans réserve.

Compte tenu des exigences d'exploitation des entreprises, toute réclamation concernant la qualité ou la conformité d'une intervention doit être formulée par écrit à l'adresse e-mail du Prestataire dans un délai strict de 5 jours ouvrés suivant la fin de l'intervention.

Passé ce délai, la prestation est réputée conforme, validée sans réserve et la facture associée devient pleinement exigible.

Article 12 – Données personnelles (RGPD)

12.1. Données collectées et finalités

Dans le cadre de son activité d'assistance informatique, de conseil et de formation, le Prestataire (Eloïse Perret Numérique - EI) est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel relatives au Client (notamment : nom, prénom, année de naissance, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, historique des interventions et factures).

Ces données sont indispensables pour :

- L'établissement des devis, factures et attestations fiscales (SAP) ;
- La gestion, l'exécution et le suivi des prestations informatiques commandées ;
- Le respect des obligations légales, fiscales et comptables.
- Statistiques et suivi de l'inclusion numérique : La transmission de données d'activité anonymisées ou pseudonymisées à la plateforme La Coop de la Médiation Numérique, afin d'établir des comptes-rendus et des statistiques relatifs aux actions d'accompagnement et d'inclusion numérique.
- Communication et promotion : La valorisation et la promotion des prestations réalisées (témoignages, retours d'expérience, réalisations) sur les réseaux sociaux ou supports de communication imprimés du Prestataire, sous réserve de l'accord préalable du Client ou de l'anonymisation des données.
- Prospection et amélioration du service : L'envoi de propositions pour de nouveaux services adaptés aux besoins du Client, ainsi que la sollicitation d'avis ou d'enquêtes de satisfaction visant à évaluer et améliorer la qualité des prestations délivrées.

12.2 Confidentialité des équipements et données informatiques

Dans le cadre d'une intervention technique (maintenance, sauvegarde, réinstallation, dépannage), le Prestataire peut être amené à avoir un accès direct aux équipements, contenus et fichiers stockés sur le matériel du Client.

- Engagement de stricte confidentialité : Le Prestataire s'engage formellement à respecter la confidentialité absolue des informations, contenus, documents et données personnelles du Client auxquels il pourrait avoir accès au cours de l'intervention.
- Non-consultation et non-copie : Le Prestataire s'interdit d'explorer, d'exploiter, de copier ou de transmettre à des tiers le contenu des disques durs ou périphériques du Client, sauf demande explicite et accord préalable de ce dernier (notamment dans le cadre d'une opération de sauvegarde ou de transfert de données).

Exception au devoir de confidentialité et contenus illicites

- Si, au cours d'une intervention technique, le Prestataire découvre ou suspecte la présence de contenus manifestement illicites ou criminels (notamment, mais sans s'y limiter, des contenus à caractère pédopornographique, des actes de terrorisme ou des atteintes graves aux systèmes d'information), le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement la prestation sans préavis ni indemnité.
- Conformément aux dispositions légales, l'obligation de confidentialité du Prestataire est levée dans ce cadre strict, et les faits pourront être signalés sans délai aux autorités judiciaires et policières compétentes (plateforme PHAROS, Police/Gendarmerie).

12.3. Durée de conservation des données

Les données personnelles et comptables sont conservées uniquement pendant la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées :

- Données clients et suivi commercial : Conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant une durée maximale de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact entrant.
- Documents comptables et facturation : Conservés pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable, conformément aux obligations légales (Article L123-22 du Code de commerce).
- Sauvegardes temporaires de données clients : Lorsque des sauvegardes de données clients sont réalisées par le Prestataire dans le cadre d'un dépannage ou d'un transfert de système, ces données sont conservées sur un support sécurisé et sont intégralement supprimées dans un délai maximum de 30 jours après la fin de l'intervention et la validation du Client.

12.4. Destinataires et sous-traitants

Les données personnelles collectées sont strictement réservées à l'usage exclusif du Prestataire et ne seront en aucun cas vendues, louées ou cédées à des tiers à des fins commerciales. Elles ne sont transmises qu'aux tiers autorisés et organismes publics compétents (ex: administration fiscale pour le volet SAP, expert-comptable).

12.5. Droits du Client

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - UE 2016/679) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, le Client dispose à tout moment des droits suivants sur ses données :

- Droit d'accès, de rectification et de mise à jour ;
- Droit à l'effacement (droit à l'oubli), sous réserve des obligations légales de conservation comptable ;
- Droit à la limitation et d'opposition au traitement.

Pour exercer ces droits, le Client peut adresser sa demande par e-mail ou par courrier postal aux coordonnées du Prestataire en joignant un justificatif d'identité si nécessaire. Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 13 – Propriété intellectuelle

Les éléments, créations, documentations ou contenus créés par le Prestataire restent sa propriété intellectuelle exclusive. Toute reproduction, représentation ou utilisation non autorisée sans l'accord écrit du Prestataire est strictement interdite.

Article 14 – Règlement des litiges et médiation

14.1 Pour les clients particuliers

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de contestation ou de litige, le Client s'engage à contacter en priorité le Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

Médiation de la consommation (pour les clients particuliers) :

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

A défaut de résolution amiable, tout litige sera soumis aux tribunaux français compétents.

14.2 Pour les clients professionnels

Les relations contractuelles entre le Prestataire et les clients professionnels sont régies exclusivement par le droit français.

En cas de litige non résolu à l'amiable dans un délai de 30 jours, **attribution exclusive de compétence est faite aux tribunaux compétents du siège social du Prestataire** (Tribunal de Commerce de Dijon), même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs.

ANNEXE — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire **uniquement** si vous souhaitez vous rétracter du contrat).*

À l'attention de :

Eloïse Perret Numérique (EI)

Adresse : 8 Rue Jacques Brel, 21800 Chevigny-Saint-Sauveur, France

Adresse e-mail : contact@eloiseperret-numerique.com

Je vous *notifie* par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- **Libellé de la prestation :**
- **Devis signé le :**
- **Nom du (des) consommateur(s) :**
- **Adresse du (des) consommateur(s) :**

Signature du (des) consommateur(s) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

Fait à :

Date :