



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 – Identification de l'entreprise

Dénomination sociale (EI) : Serge-Henri SAINT-MICHEL

Service : pc-secours.fr

Numéro SIRET : 53126641900013

Responsable légal : Serge-Henri SAINT-MICHEL

Adresse (siège) : 24 rue Anatole France 92500 Rueil-Malmaison

Adresse électronique : sos@pc-secours.fr

Numéro de téléphone : 06.84.99.85.06

Responsabilité Civile Professionnelle : Acheel SA 128 rue de la Boétie 75008 Paris. N° RCP : RCP_00000000000000007544

Article 2 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles PC-Secours.fr fournit des prestations de dépannage, de maintenance et de réparation informatique à des clients consommateurs, au sens du Code de la consommation.

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par PC-Secours.fr, à l'exclusion de toute autre condition, sauf accord écrit préalable.

Toute commande ou acceptation de devis emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV, dont le client reconnaît avoir pris connaissance avant la conclusion du contrat.

Article 3 – Informations précontractuelles

Conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation, le client reconnaît avoir reçu, préalablement à toute commande, les informations relatives :

- Aux caractéristiques essentielles des prestations ;
- Au prix ou au mode de calcul du prix ;
- Aux modalités de paiement ;
- Aux délais et modalités d'exécution ;
- A l'identité et aux coordonnées du prestataire ;
- Aux garanties légales et contractuelles ;
- Au droit de rétractation ou à son absence, le cas échéant.

Article 4 – Prestations proposées

PC-Secours.fr propose des prestations de dépannage et de réparation informatique, notamment : diagnostic, maintenance, réparation matérielle, intervention logicielle, optimisation et assistance.

Les prestations sont réalisées selon l'une des modalités suivantes :

- **Intervention à domicile :** déplacement d'un technicien au domicile du client ;
- **Intervention en atelier :** réparation du matériel dans les locaux de PC-Secours.fr, après diagnostic réalisé chez le client.

Le choix de la modalité dépend de la nature de la panne et des contraintes techniques.

Chaque intervention fait l'objet d'une fiche d'intervention ou d'un compte rendu remis au client.

Article 5 – Obligations du client

Le client s'engage à :

- Fournir un accès effectif au matériel concerné ;
- Communiquer l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution de la prestation (mots de passe, identifiants, autorisations) ;
- Déclarer être le propriétaire du matériel ou disposer de l'autorisation nécessaire ;
- Être présent pendant l'intervention à domicile ;
- Récupérer le matériel dans les délais communiqués après une intervention en atelier. En cas d'une première présentation infructueuse pour remettre le matériel après une réparation en atelier, les présentations suivantes seront chacune facturées en sus du prix de la réparation, au tarif des frais de déplacement en vigueur tels qu'ils sont précisés sur le site www.pc-secours.fr. Un bon de remise de matériel sera remis au client.

Le client est informé qu'il lui appartient d'effectuer une sauvegarde complète de ses données avant toute intervention. Sauf prestation spécifique facturée, PC-Secours.fr n'assume aucune obligation de sauvegarde ou de restauration des données.

Article 6 – Responsabilité

PC-Secours.fr est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations.

La responsabilité de PC-Secours.fr ne saurait être engagée en cas :

- De perte ou d'altération de données, sauf faute lourde dûment établie ;
- De défaillances préexistantes ou non détectables lors du diagnostic ;
- De mauvaise utilisation du matériel après intervention ;
- D'intervention d'un tiers postérieurement à la prestation ;
- De force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

En tout état de cause, la responsabilité de PC-Secours.fr est limitée au montant TTC effectivement payé pour la prestation concernée.

La responsabilité de PC-Secours.fr ne pourra être engagée pour tout dommage indirect ou perte de données résultant de l'utilisation du matériel de courtoisie (voir article 12) mis à disposition.

Article 7 – Garanties légales et contractuelles

7.1 Garanties légales

Conformément aux dispositions légales, le client bénéficie des garanties légales de conformité (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) et des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), dans les conditions prévues par la loi.

7.2 Prestations logicielles

Les prestations logicielles sont réalisées selon les règles de l'art. Compte tenu de la nature évolutive des systèmes informatiques, aucune garantie de résultat définitif ne peut être accordée.

7.3 Réparations matérielles

Les réparations matérielles bénéficient d'une garantie commerciale de **trois (3) mois pièces et main-d'œuvre**, à compter de la date de restitution du matériel.

Cette garantie est exclue en cas de choc, oxydation, dégât des eaux, mauvaise utilisation, modification ou usure normale.

Article 8 – Prix et paiement

8.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros TTC et communiqués avant toute intervention par devis ou estimation.

8.2 Paiement

- **Intervention à domicile** : paiement comptant à l'issue de l'intervention ;
- **Intervention en atelier** : acompte de 30 % à la prise en charge, solde à la restitution.

8.3 Moyens de paiement

Chèque bancaire ou espèces, dans les limites légales en vigueur.

8.4 Retard de paiement

Tout retard entraîne l'application de pénalités légales et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

8.5 Matériel non récupéré

Tout matériel non récupéré dans un délai de **90 jours** après notification pourra être considéré comme abandonné, conformément à l'article 1915 du Code civil, après mise en demeure restée sans effet.

8.6 PC de courtoisie

Le prêt de matériel peut être conditionné à la remise d'un dépôt de garantie (chèque de caution non encaissé) dont le montant est fixé selon la valeur du matériel prêté.

Article 9 – Droit de rétractation

9.1 Principe

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours** à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais.

9.2 Exceptions

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé notamment :

- Pour les prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation **après accord préalable exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation** ;

- Pour les interventions de dépannage ou de réparation urgentes réalisées au domicile du client, expressément sollicitées par celui-ci.

Le client reconnaît que, lorsqu'il demande l'exécution immédiate de la prestation avant l'expiration du délai légal, il renonce expressément à son droit de rétractation.

9.3 Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il est applicable, le client doit notifier sa décision par écrit (courrier ou courriel) avant l'expiration du délai légal.

Article 10 – Données personnelles (RGPD) et codes d'accès

10.1 RGPD : PC-Secours.fr collecte et traite les données personnelles du client conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

Les données collectées sont nécessaires à la gestion des commandes, des prestations, de la facturation et du service après-vente. Elles ne sont ni cédées ni vendues à des tiers.

Le client dispose des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation, opposition et portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés par simple demande écrite auprès de PC-Secours.fr.

10.2 Gestion des codes d'accès : Lorsque la prestation nécessite la communication de codes d'accès (session Windows, identifiants), PC-Secours.fr s'engage à ne les utiliser que pour les strictes nécessités techniques de l'intervention. Ces codes ne sont en aucun cas conservés après la restitution du matériel. Il est vivement recommandé au Client de modifier ses mots de passe immédiatement après la fin de la prestation.

Article 11 – Réclamations, médiation et litiges

11.1 Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit dans un délai de **quinze (15) jours** suivant la prestation.

11.2 Médiation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Les coordonnées du médiateur compétent sont communiquées sur demande.

11.3 Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Article 12 – Prêt de matériel de courtoisie

12.1 Objet : PC-Secours.fr peut proposer au Client, selon les disponibilités, le prêt d'un matériel informatique pendant la durée de l'immobilisation de son propre matériel en atelier. Ce prêt est à titre gratuit.

12.2 Responsabilité et garde : Le Client devient gardien juridique du matériel prêté dès sa remise. Il s'engage à l'utiliser conformément à sa destination et à ne pas l'ouvrir ni en modifier les composants internes. Le Client est seul responsable de toute dégradation (casse, oxydation, vol, perte) survenue durant la période de prêt.

12.3 Restitution : Le matériel prêté doit être restitué simultanément à la remise du matériel réparé. Tout retard de restitution pourra donner lieu à une facturation forfaitaire de 30€ par jour de retard. En cas de non-restitution après mise en demeure, PC-Secours.fr engagera les poursuites nécessaires pour le recouvrement de la valeur à neuf du matériel.

12.4 Données personnelles : Le Client est responsable de la sauvegarde et de l'effacement de ses données personnelles sur le matériel de prêt avant sa restitution. PC-Secours.fr ne pourra être tenu responsable de la perte ou de la diffusion de données laissées sur le matériel de prêt.

Date de dernière mise à jour : 14 janvier 2026.