

Version du 7 octobre 2026. Ces conditions regroupent les engagements et les limites de mes prestations, pour que tout soit clair avant d'intervenir.

Article 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations de services informatiques réalisées sous le nom commercial InstalTech par Maxence Perrin, entrepreneur individuel (SIRET 989 093 265 00019, 6 allée de Touraine, 78200 Magnanville, téléphone 07 67 31 35 26, e-mail contact@instaltechservices.fr), pour des particuliers et des professionnels : dépannage, installation, configuration, conseil, accompagnement, et forfaits d'heures de dépannage à distance.

Dans ces conditions, « particulier » ou « consommateur » désigne une personne qui agit en dehors de son activité professionnelle, et « client professionnel » toute personne qui agit dans le cadre de son activité.

Les conditions sont communiquées au client avec le devis. **En acceptant le devis, le client reconnaît les avoir lues et les accepte.** La version applicable est celle en vigueur à la date du devis. Elles prévalent sur toute autre condition, sauf accord écrit contraire.

Article 2. Devis et commande

Le devis est **gratuit et sans engagement**. Le prix est **annoncé avant l'intervention** : aucun frais caché. Le devis est **valable 30 jours**. La commande est conclue lorsque le client accepte le devis, par écrit (e-mail ou signature) ou en confirmant le début de l'intervention.

Si l'intervention nécessite un travail supplémentaire non prévu, un nouveau prix est annoncé et accepté par le client avant de le réaliser.

Article 3. Diagnostic et « pas réparé, pas facturé »

Le diagnostic est **gratuit**. **Si le problème n'est pas résolu, le client ne paie ni la prestation, ni les frais de déplacement.** Le problème à résoudre est celui décrit sur le devis ou convenu avec le client avant l'intervention. Pour limiter les déplacements, l'intervention à distance est privilégiée lorsque c'est possible.

Cet engagement ne s'applique pas lorsque le client refuse la solution proposée (par exemple un remplacement de pièce ou un devis complémentaire), ni lorsque la panne vient d'un tiers sur lequel InstalTech ne peut pas agir (fournisseur d'accès, éditeur, fabricant). Dans ces cas, le diagnostic reste gratuit et seul le travail réalisé avec l'accord du client est facturé.

Article 4. Déroulement des interventions

Les interventions ont lieu au domicile ou dans les locaux du client, ou à distance. Pour une intervention à distance, le client autorise expressément la prise de contrôle de son poste, pendant la durée de l'intervention, et peut l'interrompre à tout moment.

Le client garantit être en droit d'autoriser l'accès aux équipements et aux logiciels concernés (propriété, licences, droits d'administration). InstalTech ne consulte que ce qui est nécessaire à l'intervention et ne transmet pas les données du client à des tiers.

Article 5. Sauvegarde et données

Le client reste responsable de la sauvegarde de ses données. Il est vivement recommandé d'en réaliser une avant toute intervention. InstalTech peut aider à la mettre en place, mais ne peut garantir l'absence de perte de données lors d'une intervention sur un équipement défaillant.

Avant l'intervention, InstalTech demande au client si une sauvegarde a été faite. Sa réponse (sauvegarde faite ou refusée) est notée sur le devis ou le rapport d'intervention.

La récupération de fichiers perdus est réalisée dans la mesure du possible : elle dépend de l'état du support et son résultat n'est pas garanti.

Article 6. Matériel et logiciels

InstalTech ne vend ni matériel ni logiciels. Il conseille, et c'est le client qui passe commande, selon ces conseils. Les garanties du matériel et des logiciels commandés relèvent du vendeur et du fabricant. Le client reste responsable de la validité de ses licences.

Article 7. Tarifs et paiement

Les prix sont indiqués en euros. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Le paiement s'effectue par **virement bancaire, par carte bancaire ou en espèces**. À chaque intervention, une facture est remise, avec un rapport d'intervention.

Le paiement est dû sous 30 jours à compter de la date de la facture, sauf mention différente sur le devis. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Clients professionnels : tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel nécessaire, des pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Particuliers : en cas de retard de paiement, des intérêts au taux légal sont dus à compter de la mise en demeure de payer.

Article 8. Forfaits d'heures de dépannage à distance

Réservés aux entreprises, les forfaits donnent droit à un crédit d'heures de dépannage à distance par mois. **Les heures non utilisées dans le mois sont perdues** : elles ne sont pas reportées. Le temps est décompté par tranche de 15 minutes entamée.

Les forfaits comprennent le dépannage à distance, l'appel prioritaire, un rapport mensuel avec le solde d'heures, les droits d'accès et groupes d'utilisateurs, les stratégies de groupe (GPO) et le déploiement de postes. Les heures au-delà du crédit sont facturées 35 € de l'heure aux abonnés.

Ne sont pas compris, et font l'objet d'un devis : le déplacement sur place, l'installation ou la refonte d'un réseau, la mise en place de sauvegardes, la récupération de fichiers perdus, l'audit de parc et le conseil d'évolution. Plus généralement, **toute prestation qui n'est pas expressément indiquée comme incluse**

dans le forfait est hors forfait : InstalTech l'indique avant d'intervenir et propose un devis, que le client est libre de refuser.

Formule mensuelle. Paiement chaque mois, à la fin du mois, sauf préférence du client. Elle est sans engagement de durée : le client peut la résilier à tout moment par e-mail, avec effet à la fin du mois en cours, qui reste dû. InstalTech peut y mettre fin de la même façon, avec un préavis d'un mois.

Formule annuelle. Engagement d'un an, 10 mois payés sur 12 (2 mois offerts), paiement au départ ; les heures restent attribuées mois par mois. **Le forfait prend fin à sa date d'échéance, sans renouvellement automatique** : pour continuer, le client souscrit lui-même un nouveau forfait.

Résiliation anticipée de la formule annuelle. Le client peut y mettre fin avant l'échéance, par e-mail. Les sommes versées ne sont alors pas remboursées, sauf dans les cas où la loi l'impose, notamment en cas de manquement grave d'InstalTech à ses obligations. Si InstalTech met fin au forfait ou cesse son activité avant l'échéance, les mois restants sont remboursés au prorata du prix payé.

Absences. InstalTech est une entreprise individuelle : il n'y a pas de remplaçant pendant les congés ou en cas de maladie. Les congés sont annoncés à l'avance par e-mail ; une absence imprévue est signalée dès que possible. Si une absence empêche le client d'utiliser son crédit d'heures, les heures concernées sont, au choix du client, reportées sur les mois suivants ou remboursées au prorata.

Retard de paiement. Si une facture de forfait reste impayée 8 jours après une relance par e-mail, InstalTech peut suspendre le forfait jusqu'au règlement. Les heures de la période de suspension ne sont pas reportées.

Tarifs. Ceux affichés sur la page Tarifs du site, sauf tarifs différents indiqués sur un devis accepté par le client. Le tarif d'une formule annuelle ne change pas avant son échéance. Pour la formule mensuelle, toute modification de tarif est annoncée par e-mail au moins 30 jours à l'avance : le client peut alors résilier sans frais avant son entrée en vigueur.

Article 9. Déplacements

Le déplacement est offert dans les alentours de Magnanville, sous réserve de l'accord d'InstalTech, qui décide au cas par cas. Qu'il soit offert ou facturé, il est annoncé à l'avance. Au-delà des alentours, il est facturé sur devis.

Article 10. Délais

Particuliers : l'intervention a lieu à la date ou dans le délai convenu avec le client et, à défaut, au plus tard 30 jours après la commande. En cas de retard, le consommateur peut mettre fin au contrat dans les conditions prévues par la loi et être remboursé des sommes versées.

Clients professionnels : les délais annoncés sont indicatifs, sauf engagement écrit.

Le délai de réponse moyen indiqué sur le site est une moyenne, pas un engagement. En cas d'urgence, le client appelle le 07 67 31 35 26 : la réponse est plus rapide.

Article 11. Droit de rétractation

Particuliers (consommateurs). Lorsque le contrat est conclu à distance (site internet, téléphone, e-mail) ou hors établissement (par exemple, un devis accepté au domicile du client), le consommateur dispose de **14 jours** à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif, en écrivant à [**contact@instaltechservices.fr**](mailto:contact@instaltechservices.fr) ou en utilisant le formulaire en annexe.

Intervention avant la fin du délai. Si le consommateur demande expressément que l'intervention commence avant la fin de ce délai, il paie la partie déjà réalisée au moment de sa rétractation. Si la prestation est pleinement exécutée avant la fin du délai, le droit de rétractation ne peut plus être exercé, à condition que le consommateur ait donné son accord préalable exprès et reconnu qu'il perdra ce droit une fois la prestation pleinement exécutée. Cet accord est recueilli par écrit, sur le devis ou par e-mail.

Urgence. Une intervention de réparation à effectuer en urgence au domicile du consommateur, et expressément demandée par lui, n'ouvre pas de droit de rétractation, dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Remboursement. En cas de rétractation, InstalTech rembourse les sommes déjà versées au plus tard 14 jours après avoir été informé de la rétractation, par le même moyen de paiement, déduction faite de la partie déjà réalisée à la demande expresse du consommateur.

Contrat conclu hors établissement. Aucun paiement n'est demandé au consommateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf exceptions prévues par la loi (notamment l'intervention de réparation en urgence expressément demandée).

Clients professionnels. Ils n'ont pas de droit de rétractation, sauf cas prévu par la loi pour certains contrats conclus hors établissement avec une entreprise de cinq salariés au plus, lorsque l'objet du contrat n'entre pas dans son activité principale.

Un modèle de formulaire de rétractation figure en annexe des présentes conditions.

Article 12. Responsabilité

InstalTech est tenu d'une **obligation de moyens** : il apporte le soin et la compétence nécessaires, sans pouvoir garantir un résultat dans tous les cas, notamment lorsque le matériel est défectueux ou les données endommagées.

InstalTech n'est pas responsable, hors faute de sa part :

- des défauts, dysfonctionnements ou pertes de données antérieurs à son intervention, ou résultant de l'état du matériel ou de l'absence de sauvegarde ;
- du matériel, des logiciels et des services de tiers (fabricants, éditeurs, fournisseurs d'accès), qu'il ne vend pas ;
- des accès, informations ou autorisations erronés fournis par le client ;
- des retards ou impossibilités dus à des événements extérieurs (panne de réseau ou d'électricité, force majeure).

Clients professionnels : la responsabilité d'InstalTech est limitée aux dommages directs, dans la limite du prix payé pour la prestation concernée ou, pour un forfait, des sommes payées par le client au titre de ce forfait au cours des 12 derniers mois, sauf faute lourde ou dolosive. Les dommages indirects (perte d'exploitation, de chiffre d'affaires ou de clientèle) sont exclus.

Particuliers : ces dispositions ne privent pas le consommateur des droits que la loi lui reconnaît, et la responsabilité d'InstalTech reste engagée en cas de faute, dans les conditions du droit commun.

Le client est invité à vérifier le résultat à la fin de l'intervention et à signaler toute anomalie dès que possible, par e-mail ou par téléphone.

Article 13. Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la [politique de confidentialité](#).

Clients professionnels : lorsque InstalTech accède, pendant une intervention, à des données personnelles dont le client est responsable (salariés, clients, fournisseurs), il agit comme sous-traitant au sens du RGPD. Il n'accède à ces données que sur instruction du client et pour les besoins de l'intervention, en assure la confidentialité et la sécurité, ne fait pas appel à un autre prestataire sans l'accord du client, signale au client toute violation de données dont il a connaissance, et n'en conserve aucune copie après l'intervention, sauf demande du client.

Article 14. Réclamations et médiation

Pour toute réclamation : contact@instaltechservices.fr ou 07 67 31 35 26.

Les **consommateurs** ont le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. Médiateur : CM2C (Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice), 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris. Téléphone : 01 89 47 00 14. E-mail : litiges@cm2c.net. Déclarer un litige en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php.

Le consommateur doit d'abord avoir tenté de résoudre le litige directement auprès d'InstalTech, par une réclamation écrite. Il peut ensuite saisir le médiateur dans un délai d'un an à compter de cette réclamation.

Article 15. Droit applicable et litiges

Le droit français s'applique. À défaut de solution amiable, les tribunaux français sont compétents.

Particuliers : le consommateur peut saisir, à son choix, le tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou l'un des tribunaux compétents selon le Code de procédure civile.

Clients professionnels ayant la qualité de commerçant : tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de Versailles (tribunal de commerce, dénommé tribunal des activités économiques), sauf règle contraire d'ordre public.

Pour les autres clients professionnels, le tribunal compétent est celui désigné par la loi.

Annexe. Modèle de formulaire de rétractation

À utiliser uniquement par le consommateur qui souhaite se rétracter du contrat (article 11). À envoyer à contact@instaltechservices.fr.

À l'attention de InstalTech, Maxence Perrin, 6 allée de Touraine, 78200 Magnanville,
contact@instaltechservices.fr.

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

Prestation commandée le : _____

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Date : _____

Signature (uniquement en cas de notification sur papier) : _____