

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables au 24/01/2026

Article 1 : OBJET

Les présentes conditions générales d'intervention et de vente ont pour objet de déterminer les modalités de traitement d'une demande d'assistance informatique par un prospect ou un client qui fait appel au service de la SAS Digital Informatique Service 21. Les clients adhèrent à ces présentes conditions sans réserves.

Article 2 : Entrée en relation

Le prospect ou le client qui a besoin d'assistance, entre en relation par tout moyen et formule clairement l'objet de sa demande auprès du technicien ou de son secrétariat.

Article 3 : Remise d'un devis

Pour toute intervention en atelier non réalisable immédiatement, un devis écrit et signé par le client est obligatoire avant le début des travaux. Le devis contient le prix des prestations estimées et le cas échéant du matériel.

Pour toute intervention à domicile, un devis est remis avant l'intervention et signé par le client. Le montant indiqué au devis prend en compte le temps moyen estimé d'une intervention habituelle sur la panne ou le service demandé. Si l'intervention dure plus longtemps que prévu ou si des prestations supplémentaires non prévues initialement s'avèrent nécessaires SAS DIS 21 s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais et obtenir son accord exprès avant de poursuivre les travaux. Un nouveau devis ou un avenant au devis initial précisant les coûts additionnels et les délais révisés, sera alors soumis aux clients pour acceptation et signature. Sans cet accord préalable, aucune prestation additionnelle ne sera facturée ni réalisée.

Toute signature électronique réalisée via un service certifié est réputée juridiquement valable.

Article 4 : Obligations du client en matière de sauvegarde

Avant toute intervention de la SAS DIS21, le client est tenu de procéder à une sauvegarde complète et sécurisée de l'ensemble de ses données et documents. Cette obligation vise à garantir la protection des informations sensibles et à prévenir toute perte de données lors des opérations effectuées par la SAS DIS21. Le client doit s'assurer que les sauvegardes sont effectuées de manière régulière et que les copies de sauvegarde sont stockées dans un environnement sécurisé et distinct dans l'environnement de production.

Sauf instruction écrite contraire, tout support de stockage remplacé, hors d'usage ou laissé sans demande de restitution pourra être considéré comme abandonné après un délai de **30 jours**.

Le prestataire pourra alors procéder à la **destruction ou au recyclage** du support. Un **effacement des données** pourra être effectué préalablement dans la mesure du possible, sans constituer une obligation de résultat, sauf prestation spécifique convenue

Article 5 : Obligations du client concernant les informations sur le matériel

Exactitude des informations : le client s'engage à fournir à la SAS DIS 21 toutes les informations nécessaires et exactes concernant le matériel à intervenir. Cela inclut, sans s'y limiter, les spécifications techniques, l'état actuel du matériel, les historiques de maintenance et toute autre information pertinente pouvant affecter l'intervention.

Préparation du matériel : le client est responsable de la préparation du matériel avant l'intervention conformément aux instructions fournies par la SAS DIS 21. Toute omission ou erreur dans cette préparation peut entraîner des retards ou des coûts supplémentaires qui seront à la charge du client.

Notification des problèmes connus : le client doit informer la SAS DIS 21 de tout problème connu ou suspecté concernant le matériel avant l'intervention. Cela inclut les dysfonctionnements, les pannes récurrentes et tout autre anomalie.

Article 6 : Obligations de la SAS DIS 21 en cas de problème survenant lors de l'intervention

Diagnostics et informations : en cas de problème survenant lors de l'intervention, la SAS DIS21 s'engage à diagnostiquer le problème et à informer le client dans un délai raisonnable. Un compte rendu écrit sera fourni expliquant la nature du problème, les causes possibles et les solutions envisagées.

Proposition de solutions : la SAS DIS21 proposera des solutions adaptées pour résoudre le problème identifié. Ces solutions peuvent inclure des réparations, des remplacements de pièces ou des ajustements techniques. Le coût et le délai de mise en œuvre de ces solutions seront communiqués au client pour approbation dans le cadre du devis.

Article 7 : Diagnostic

Dans certains cas précis, l'équipement doit être vu par le technicien avant d'établir un devis. Le diagnostic est facturé au tarif en vigueur indiqué dans le document « tarif » disponible sur www.dis21.fr et ce seulement si l'intervention n'est pas poursuivie, quel que soit le motif.

Article 8 : Rendez-vous non honoré

Si les techniciens se déplacent sur site et que le client est absent le déplacement sera facturé 50€ forfaitairement.

Si le client est retardé de plus de 15 minutes, la SAS DIS21 facturera au client le temps de son attente au tarif en vigueur d'une intervention à domicile / sur site.

Article 9 : Dépose du ou des périphériques en atelier :

SAS DIS21 choisit, après avoir avisé le client, si l'intervention doit être réalisée à domicile ou en atelier. Le client procède à la dépose du ou des périphériques à l'heure et à la date convenue avec le technicien ou son secrétariat. Si le client ne peut se déplacer, SAS DIS21 possède à l'enlèvement du ou des périphériques par tout moyen. Cet enlèvement est facturé au client au tarif de déplacement indiqué dans le document « tarif » disponible sur www.dis21.fr.

Article 10 : Ancien matériel confié

Sauf mention contraire écrite du client, tout matériel remplacé, hors d'usage ou déclaré irréparable et laissé à disposition du prestataire après intervention pourra être considéré comme **abandonné**.

À ce titre, le prestataire se réserve le droit, après un délai de **7 jours**, de procéder à la **destruction, au recyclage ou à l'évacuation en déchetterie agréée** dudit matériel, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le client.

Toute demande de restitution devra être formulée par écrit avant l'expiration de ce délai.

Article 11 : Prix

Le prix des prestations sont indiqués dans le document « tarif » disponible sur le site web www.dis21.fr. Ceux-ci sont à titre indicatif et répertorient nos principales opérations effectuées en atelier ou à domicile. Si le technicien n'est pas en mesure de se conformer à la grille de tarifs, il informera le client avant toute opération afin d'obtenir son aval. La grille des tarifs se trouve annexée aux présentes conditions générales.

Article 12 : Modalités de paiement des prestations et du matériel

Toutes les prestations réalisées par Digital Informatique Service 21 sont payables par provisions fixées comme suit :

- Acompte de 40% au jour de la signature du devis, incluant le service et le matériel
- Paiement du solde à la fin de l'intervention à domicile ou le jour de la remise en atelier .

Pour toute première intervention à distance, le paiement doit avoir lieu par carte bancaire puis par virement pour toutes interventions récurrentes.

En cas d'annulation, l'acompte versé reste acquis à la SAS DIS21 sans possibilité de remboursement.

En cas de non respect des conditions de paiement, des intérêts de retard au taux légal seront appliqués ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

Tout paiement qui serait rejeté, quelle qu'en soit la cause, aura pour conséquence l'application d'une pénalité de :

- 25€ par prélèvement ou LCR (traite) rejetée
- 30€ par chèque rejeté
- 50€ par carte bancaire rejetée (charge back de la part de la Banque du client)

qui sera ajouté au règlement à payer.

Dispositions particulières relatives aux licences logicielles :

Toute commande de licence logicielle (antivirus, système d'exploitation, suite bureautique etc) fait l'objet d'un paiement comptant et intégral à la commande. Le client reconnaît que toute licence logicielle, dès lors qu'elle a été communiquée, activée, installée ou utilisée est considérée comme définitivement consommée. En conséquence, aucun droit de rétractation ou de remboursement ne saurait être invoqué une fois que la clé d'activation a été remise au client ou utilisée par ce dernier, même partiellement conformément à l'article L 221- 28 13e du code de la consommation. La SAS DIS 21 décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation, de perte ou d'impossibilité d'utilisation de la licence liée à une erreur du client, à une incompatibilité technique ou un changement de configuration de son matériel après installation. Toute réinstallation ou réactivation pourra être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur.

Article 13 : Conditions d'exercice du droit de rétractation

Pour les clients professionnels : le droit de rétractation n'est pas applicable sauf à satisfaire les conditions prévues par l'article L 221 – 3 du code de la consommation.

Pour les clients consommateurs non professionnels : le droit de rétractation s'exerce dans les conditions prévues par les articles L 221 – 18 et suivants du code de la consommation à savoir que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du même code.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur doit notifier à un professionnel sa décision de se rétracter dans le délai imparti. Cette notification doit prendre la forme d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter, et doit être formulée par tout moyen écrit ou électronique.

Renonciation au droit de rétractation en cas d'intervention immédiate : conformément à l'article L 221 – 25 du code de la

consommation, lorsque le consommateur demande expressément que l'intervention de la SAS DIS 21 commence avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, il reconnaît perdre son droit de rétractation. En conséquence, toute prestation commencée à la demande du client ne pourra donner lieu à aucun remboursement même partiel une fois l'exécution commencée.

Article 14 : Propriété des marchandises

Les marchandises vendues restent la propriété du vendeur jusqu'au complet règlement de leur prix. Toutefois, les risques afférents aux marchandises seront transférés à l'acheteur ou au transporteur dès la remise physique des produits.

Article 15 : Service « Après intervention »

Le service « après intervention » constitue une assistance commerciale gratuite, distincte de toute garantie légale ou contractuelle, applicable pendant une durée de 7 jours ouvrables suivant la dernière intervention effectuée par la SAS DIS 21.

1) Objet du service :

- Une assistance à distance (téléphone, SMS ou messagerie) visant à conseiller le client sur l'utilisation de l'équipement
- La vérification que l'équipement fonctionne conformément à l'intervention réalisée, dans les conditions constatées lors de la restitution du matériel ou de la fin d'intervention à domicile.
- La vérification de l'absence de dysfonctionnement directement lié à l'intervention effectuée.

2) Sinistres garantis après intervention :

- Problème identique à celui initialement diagnostiqué affectant l'équipement.
- Incident connexe ayant un rapport avec l'intervention hormis les incidents indiqués dans le point numéro 6 du présent article.

3) Appréciation du sinistre :

- Le problème doit correspondre précisément à l'intervention de la SASDIS 21
- Le problème est reproductible par le technicien
- Il ne doit pas s'agir d'un problème de compréhension du fonctionnement par suite de la mise à jour d'un logiciel ou du système d'exploitation

4) Délai de déclaration du sinistre :

- Le problème doit être signalé dès son apparition et au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date

de la dernière réparation effectuée, au-delà la garantie après intervention est éteinte.

- Si le technicien est indisponible (vacances ou maladie), le délai est reporté après la période d'indisponibilité, la date de signalement faisant foi.

5) Lieu du service « après-intervention » :

Le choix du lieu d'exécution du service « après-intervention » relève de la **seule appréciation du technicien**, en fonction de la nature du dysfonctionnement et des moyens techniques disponibles.

6) Cas d'exclusion de la garantie :

Sont exclus du service « après intervention » tout dysfonctionnement résultant d'une mauvaise utilisation du matériel, d'une modification matérielle ou logicielle effectuée après l'intervention par le client ou un tiers, d'un équipement ou élément **n'ayant pas été constaté lors de l'intervention**, ou d'une incompatibilité indépendante de l'intervention réalisée, notamment l'incompatibilité de matériels anciens avec un système d'exploitation récent (ex. Windows 11).

7) Précision à propos du service « après intervention » :

Le service « après intervention » a pour seul objet le traitement du dysfonctionnement initial directement lié à l'intervention réalisée, dans la limite d'une obligation de moyens, et ne saurait s'appliquer lorsque la résolution nécessite un remplacement d'équipement ou résulte d'une incompatibilité matérielle ou logicielle.

Article 16: Force majeure

La SAS DIS 21 ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations si cette inexécution est due à un événement constitutif de force majeure.

En cas de survenance d'un tel événement, la SASDIS 21 informera le client dans les meilleurs délais et les obligations des parties seront suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure. Si l'événement devait durer plus de 60 jours calendaires, chacune des parties pourrait résilier la commande ou l'intervention sans indemnité.

Article 17 : Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant la juridiction de Dijon.

Tarifs de SAS Digital Informatique Service 21 au 01/01/2026

Prestations générales

Tarifs minimaux et horaires

En cas d'intervention à domicile (particuliers), vous bénéficiez d'un crédit d'impôts de 50% (sous réserve des conditions légales en vigueur au moment de la prestation) .

Type de prestation	En atelier	À domicile	En entreprise	A distance
Tarif minimal d'intervention	40€ TTC	70€ TTC	65€ HT	40€ TTC
Tarif horaire principal	50€ TTC / heure	85€ TTC / 1h Soit 42,5€ / heure après crédit d'impôt.	75€ HT / heure	40€ TTC 30 mn 60€ TTC l'heure
Déplacement jusqu'à 10 km		15€ TTC	12,50€ HT	
Zone Beaune (10 km autour)	<i>Non applicable</i>	25€ TTC	20,83 HT	<i>Non applicable</i>
Hors zone locale (> 10 km)		1.5 € TTC / km	1.25€ HT / km	

Majorations

Type de prestation	En atelier	À domicile	En entreprise	A distance
Majoration tarifaire applicable aux interventions urgentes ou réalisées en dehors des horaires habituels	+20€ TTC / heure	+25€ TTC / heure	+40€ HT / heure	+ 28€ TTC / heure
Majoration kilométrique applicable aux interventions urgentes ou réalisées en dehors des horaires habituels	<i>Non applicable</i>	+25€ (20,83€ HT)		<i>Non applicable</i>

Horaires habituels : du lundi au vendredi de 7h à 20h, et le samedi de 8h à 13h00. **Sont considérées comme réalisées en dehors des horaires habituels** les interventions effectuées du samedi à 13h00 au lundi à 7h00, les jours fériés, ainsi que la nuit de 20h00 à 7h00. Les majorations sont appliquées uniquement **après information et accord préalable du client**.

Services liés aux systèmes et disques

Type de prestation	En atelier	À domicile (ap. crédit d'impôts)	En entreprise
Copie clonage de disque	120€ TTC + matériel	<i>Indisponible</i>	Taux horaire principal et matériel
Réinstallation de Windows ou mise à jour W10 à W11.	89€ TTC	Taux horaire principal	Taux horaire principal

Récupération de données

Type de récupération	Tarif TTC
Disque lisible logiciellement	0,30€ / Go (min. 50€)
Disque avec secteurs défectueux	0,60€ / Go (min. 50€)
Disque en panne mécanique	Sous-traitance sur devis.
Issue négative (frais de recherche)	50€ TTC

Nettoyage et maintenance

Type de prestation	En atelier	À domicile	En entreprise
Nettoyage physique d'un ordinateur	25€ TTC	Temps réel au taux horaire principal	Temps réel
Révision ordinateur Windows (1h30)	79€ TTC	Temps réel au taux horaire principal	Temps réel