

Conditions générales de vente – Clients particuliers

Version du 27 août 2026

Les présentes Conditions générales de vente régissent les prestations informatiques et les ventes de matériel proposées par Réseau Aquitaine aux clients particuliers.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente, ci-après « CGV », s'appliquent aux contrats conclus entre Réseau Aquitaine et toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ci-après « le Client ».

Elles concernent notamment :

- les prestations de dépannage et d'assistance informatique ;
- l'installation et la mise en service de matériels et périphériques ;
- les interventions relatives au Wi-Fi, aux box et aux équipements informatiques ;
- la vente de matériel informatique accompagnée, le cas échéant, d'une prestation d'installation ou de mise en service.

Les conditions particulières figurant dans un devis, une confirmation de rendez-vous ou tout autre document accepté par les parties complètent les présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées prévalent.

La version applicable est celle communiquée au Client lors de la conclusion du contrat.

2. Identité du professionnel

Réseau Aquitaine — Entreprise individuelle
Pierre Lefranc
7 rue des Lièges
40220 Tarnos — France

Téléphone : 06 08 90 24 80
E-mail : contact@reseauaquitaine.fr

RCS Dax : 495 186 769
SIRET : 495 186 769 00032
TVA intracommunautaire : FR81 495186769

3. Prise de rendez-vous et formation du contrat

Les rendez-vous pour les prestations courantes sont convenus et validés par téléphone.

Avant l'intervention, le Client est informé des caractéristiques essentielles de la prestation, des tarifs applicables et, le cas échéant, des frais de déplacement.

Lorsque la réglementation l'exige, notamment pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, les informations précontractuelles, les présentes CGV et le formulaire type de rétractation sont communiqués au Client sur papier ou sur un autre support durable.

Une confirmation par e-mail ou SMS peut être utilisée pour conserver la preuve du rendez-vous, des informations communiquées et de l'accord du Client.

Toute prestation ou fourniture supplémentaire qui n'était pas comprise dans la demande initiale nécessite l'accord préalable du Client.

4. Caractéristiques des prestations

Réseau Aquitaine réalise les prestations correspondant à la demande acceptée par le Client.

La nature précise de l'intervention peut être adaptée en fonction des constatations réalisées sur place. Lorsqu'une opération supplémentaire ou une modification substantielle apparaît nécessaire, le Client en est informé avant son exécution.

Le Client s'engage à communiquer les informations utiles à l'intervention et à permettre l'accès aux équipements concernés.

Lorsque l'intervention est susceptible d'affecter des données enregistrées sur un équipement ou un support, le Client est invité à effectuer, lorsque cela est possible, une sauvegarde préalable de ses données importantes et à signaler toute difficulté particulière à Réseau Aquitaine.

Cette recommandation ne limite pas la responsabilité légale de Réseau Aquitaine lorsqu'un dommage résulte d'un manquement qui lui est imputable.

5. Prix des prestations courantes

Les interventions courantes sont facturées par tranches de trente minutes.

Les tarifs sont les suivants :

- première demi-heure : 50 € TTC ;
- chaque demi-heure supplémentaire entamée : 25 € TTC.

La facturation est effectuée par tranches de trente minutes, sans prorata à la minute.

Le déplacement est gratuit à Tarnos et aux alentours ainsi que dans le BAB, c'est-à-dire à Bayonne, Anglet et Biarritz. Pour les autres communes, les éventuels frais de déplacement sont communiqués au Client avant l'intervention.

Aucun coût supplémentaire ne peut être facturé sans avoir été préalablement porté à la connaissance du Client et accepté par celui-ci.

6. Devis et commandes de matériel

Toute vente de matériel fait l'objet d'un devis.

Le devis précise notamment :

- la désignation et le prix du matériel proposé ;
- la nature de la prestation de service associée ;
- le montant forfaitaire de cette prestation ;
- le prix total TTC ;
- les modalités d'installation et de mise en service prévues ;
- la date ou le délai prévu pour la livraison du matériel et, le cas échéant, sa mise en service.

La prestation associée au matériel est facturée au forfait, pour le montant indiqué dans le devis.

Le devis peut être accepté par :

- signature du Client ;
- confirmation expresse par e-mail ;
- confirmation expresse par SMS.

Lorsque le Client donne initialement son accord oralement, une confirmation sur papier ou sur un support durable est recueillie lorsque les règles applicables l'exigent.

Aucun acompte n'est demandé.

Toute modification du matériel ou de la prestation prévue au devis doit être portée à la connaissance du Client et acceptée par celui-ci avant son exécution.

7. Exécution des prestations

L'intervention est réalisée à la date ou pendant la période convenue avec le Client.

Réseau Aquitaine informe le Client dans les meilleurs délais lorsqu'une circonstance connue est susceptible d'empêcher ou de retarder l'intervention.

Pour une vente de matériel, l'installation et la mise en service sont réalisées conformément aux conditions prévues dans le devis accepté.

Une facture ou une note détaillant la prestation, le temps facturé, le matériel éventuellement fourni et les frais de déplacement applicables est remise au Client.

8. Paiement

Pour une prestation courante, le paiement est exigible à la fin de l'intervention.

Pour une vente de matériel, le paiement intervient après l'installation et la mise en service prévues au devis.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- le chèque ;
- les espèces, dans les limites autorisées par la réglementation.

Le paiement par carte bancaire n'est pas proposé.

Lorsqu'une disposition impérative applicable au mode de conclusion du contrat interdit l'encaissement immédiat, notamment dans certains contrats conclus hors établissement, le paiement est reporté à la première date à laquelle il peut légalement être reçu.

9. Annulation d'un rendez-vous

Aucuns frais, pénalité ou indemnité d'annulation ne sont appliqués au Client particulier lorsqu'il annule un rendez-vous.

Le Client est néanmoins invité à prévenir Réseau Aquitaine dès que possible afin de libérer le créneau d'intervention.

10. Droit de rétractation

10.1 Contrats concernés

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et qu'aucune exception légale ne s'applique, le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Pour une prestation de services, le délai court à compter de la conclusion du contrat.

Pour une vente de matériel, le délai court en principe à compter de la réception du bien par le Client ou par un tiers qu'il a désigné.

Les règles applicables résultent notamment des articles L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation.

10.2 Exercice du droit de rétractation

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le Client peut l'exercer au moyen du formulaire type de rétractation qui lui est communiqué conformément à la réglementation, ou par toute autre déclaration exprimant clairement et sans ambiguïté sa volonté de se rétracter.

La demande doit être adressée à :

Réseau Aquitaine — Pierre Lefranc
7 rue des Lièges
40220 Tarnos — France
contact@reseauaquitaine.fr

Le formulaire type de rétractation est communiqué séparément au Client, sur papier ou sur un autre support durable, dans les situations où la réglementation l'impose.

10.3 Commencement d'une prestation avant la fin du délai

Le Client peut demander expressément que l'exécution d'une prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour un contrat conclu hors établissement, cette demande est recueillie sur papier ou sur un autre support durable.

Si le Client exerce son droit après le commencement de la prestation mais avant son exécution complète, il reste redevable d'un montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la communication de sa décision, dans les conditions prévues par la réglementation.

Le commencement de l'intervention n'entraîne donc pas, à lui seul, la perte automatique du droit de rétractation.

Le droit de rétractation ne disparaît qu'après l'exécution complète de la prestation, lorsque celle-ci a commencé avec l'accord préalable et exprès du Client et après que celui-ci a reconnu qu'il perdrait son droit une fois la prestation entièrement exécutée.

10.4 Intervention urgente expressément demandée

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par celui-ci, mais uniquement dans la limite des travaux et pièces strictement nécessaires pour répondre à cette urgence.

Toute prestation supplémentaire non strictement nécessaire demeure soumise aux règles normalement applicables.

10.5 Vente de matériel

En cas de rétractation portant sur une vente de matériel, le Client restitue le matériel concerné dans les conditions et délais prévus par la réglementation.

Les modalités de restitution sont communiquées en fonction de la nature du bien. Aucun coût ne peut être mis à la charge du Client s'il n'en a pas été informé préalablement et si cette prise en charge n'est pas autorisée par la réglementation.

Réseau Aquitaine procède au remboursement des sommes dues dans les délais légaux. Pour une vente de matériel, le remboursement peut être différé jusqu'à la récupération du bien ou jusqu'à la fourniture par le Client d'une preuve de son expédition, lorsque la loi le permet.

11. Garanties légales applicables au matériel

Réseau Aquitaine, dont les coordonnées figurent à l'article 2, répond des garanties légales applicables aux matériels vendus.

Aucune garantie commerciale propre à Réseau Aquitaine n'est créée par les présentes CGV.

11.1 Garantie légale de conformité

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L.217-1 à L.217-32 du Code de la consommation.

Cette garantie permet au Client d'agir lorsqu'un défaut de conformité apparaît dans les deux années suivant la délivrance du matériel.

Lorsque les conditions légales sont réunies, le Client peut demander la réparation ou le remplacement du matériel. La mise en conformité doit intervenir sans frais, sans inconvénient majeur et dans le délai prévu par la réglementation.

La réparation d'un matériel sous garantie prolonge la garantie initiale de six mois. Lorsque le Client demande une réparation mais que le vendeur impose le remplacement, le matériel de remplacement bénéficie d'une nouvelle période de garantie légale de deux ans.

Le Client peut, dans les situations prévues par la loi, conserver le matériel en obtenant une réduction du prix ou mettre fin à la vente contre restitution du matériel.

Les obligations relatives aux mises à jour nécessaires au maintien de la conformité s'appliquent lorsque le matériel comporte des éléments numériques concernés.

11.2 Garantie des vices cachés

Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Cette garantie concerne les défauts cachés qui rendent le matériel impropre à l'usage auquel il est destiné ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acheté, ou en aurait proposé un prix inférieur, s'il en avait eu connaissance.

L'action doit être engagée dans les deux ans suivant la découverte du vice. Lorsque les conditions sont remplies, le Client peut restituer le matériel contre remboursement ou le conserver en obtenant une réduction du prix.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

12. Responsabilité

Réseau Aquitaine exécute ses prestations avec diligence, conformément à la demande acceptée et aux règles applicables.

Réseau Aquitaine répond des dommages directs résultant d'un manquement qui lui est imputable.

Sa responsabilité ne peut être engagée lorsque l'inexécution ou le dommage résulte exclusivement :

- d'une information inexacte ou incomplète communiquée par le Client ;
- d'une utilisation non conforme de l'équipement après l'intervention ;
- d'une panne, d'un défaut ou d'une altération préexistante sans lien avec l'intervention ;
- de l'intervention d'un tiers ;
- d'un événement extérieur présentant les caractéristiques de la force majeure.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut avoir pour effet d'exclure ou de limiter un droit ou une responsabilité qui ne pourrait légalement l'être.

13. Données personnelles

Les informations communiquées par le Client sont utilisées pour traiter sa demande, organiser l'intervention, exécuter le contrat, assurer son suivi et respecter les obligations administratives, comptables ou légales applicables.

Les modalités relatives au traitement des données personnelles et à l'exercice des droits du Client sont précisées dans la Politique de confidentialité :

<https://www.reseauaquitaine.fr/politique-confidentialite>

14. Réclamations et règlement amiable

Toute réclamation doit être adressée en priorité à Réseau Aquitaine :

- par e-mail : contact@reseauaquitaine.fr ;
- par courrier : Réseau Aquitaine — Pierre Lefranc, 7 rue des Lièges, 40220 Tarnos — France.

La réclamation doit permettre d'identifier le Client, la prestation ou la vente concernée et la difficulté rencontrée.

Réseau Aquitaine et le Client s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute procédure contentieuse.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les contrats auxquels elles s'appliquent sont soumis au droit français.

En l'absence de résolution amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes dans les conditions prévues par les règles de procédure applicables aux consommateurs.

Aucune clause des présentes CGV ne prive le Client d'une protection impérative dont il bénéficie en sa qualité de consommateur.