SPANO IT · CONSEIL & INFRASTRUCTURE

Conditions générales de vente

Clients particuliers — prestations informatiques et vente de matériel

Version **04/11/2026**
Applicable à compter de cette date

SPANO IT — Jacques Spano, entrepreneur individuel (micro-entreprise) · Siège (domiciliation) : 60 rue François Ier, 75008 Paris · SIRET 930 548 292 00018 · code APE 6202A · 07 64 54 54 11 · contact@spano-it.com · spano-it.fr · spano-it.com (boutique) · TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Les présentes conditions s'appliquent aux prestations et ventes conclues avec des particuliers. Dans la suite, SPANO IT est appelé « le Prestataire » et le particulier « le Client ».

TITRE I — COMMANDE, PRIX ET PAIEMENT

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV régissent les prestations informatiques et les ventes de matériel conclues entre le Prestataire et un Client consommateur, c'est-à-dire une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans son activité professionnelle.

Elles s'appliquent quel que soit le lieu de conclusion : à distance (téléphone, e-mail, site), au domicile du Client ou dans tout autre lieu. Les clients professionnels relèvent de CGV distinctes.

Toute commande vaut acceptation des CGV en vigueur à sa date. Elles sont remises avec chaque devis et consultables sur le site du Prestataire. En cas de contradiction, les conditions particulières du devis signé prévalent.

Article 2 — Prestations et produits

Le Prestataire propose aux particuliers :

- l'assistance, le diagnostic et le dépannage informatique (systèmes d'exploitation, logiciels, configuration, connexion des périphériques) ;
- l'installation, la configuration et la mise à jour de matériels et logiciels ;
- la sécurisation (antivirus, sauvegarde, comptes, réseau domestique) et l'assistance à distance ;
- le conseil et la formation à l'usage des outils numériques ;
- la vente d'ordinateurs reconditionnés et d'accessoires informatiques neufs, y compris via la boutique en ligne.

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation ou produit figurent sur le devis, la fiche produit ou la confirmation de commande. Les photographies des produits sont non contractuelles.

Le Prestataire ne vend pas d'ordinateurs neufs. Il peut conseiller le Client dans son choix et installer le matériel que celui-ci a acquis directement auprès d'un revendeur ; la garantie de ce matériel relève alors exclusivement du vendeur et du fabricant.

Article 3 — Devis et commande

Toute prestation dont le montant dépasse un forfait affiché fait l'objet d'un devis écrit, gratuit sauf mention contraire annoncée avant le déplacement. Le devis est valable 30 jours.

La commande est ferme à la signature du devis portant la mention « Bon pour accord », ou à la validation de la commande en ligne. Un exemplaire signé ou une confirmation par e-mail est remis au Client.

Si le diagnostic révèle des travaux non prévus, le Prestataire en informe le Client et ne les réalise qu'après son accord écrit, par devis complémentaire ou par e-mail.

Le diagnostic est facturé au tarif annoncé avant l'intervention, même lorsqu'il conclut qu'aucune solution n'est techniquement possible ou économiquement raisonnable.

Avant la commande, le Client reçoit les informations prévues aux articles L111-1 et L221-5 du Code de la consommation : caractéristiques, prix, délais, identité du Prestataire, garanties, conditions de rétractation et coordonnées du médiateur.

Article 4 — Prix

Les prix sont indiqués en euros, nets de taxe : TVA non applicable (article 293 B du CGI). Le prix indiqué est le prix total payé par le Client. Ils sont ceux du devis accepté ou, à défaut, les tarifs en vigueur au jour de la commande, figurant en annexe 2 et rappelés au Client avant l'intervention.

Les interventions sur site incluent le déplacement dans Paris (tous arrondissements) et dans les communes du Val-d'Oise proches de la base d'intervention du Prestataire. Pour toute autre adresse, les frais de déplacement éventuels sont indiqués au devis avant l'intervention.

Le matériel, les licences et les consommables fournis sont facturés en sus, au prix indiqué sur le devis. Un rendez-vous annulé par le Client moins de 24 heures à l'avance, ou rendu impossible de son fait (absence au rendez-vous), peut donner lieu au forfait d'annulation tardive figurant en annexe 2, à condition que ce forfait ait été rappelé lors de la confirmation du rendez-vous. Réciproquement, si le Prestataire annule un rendez-vous moins de 24 heures à l'avance, hors force majeure, il verse au Client une indemnité du même montant ou, au choix de celui-ci, lui accorde une remise équivalente sur sa prochaine intervention. Ce forfait n'est jamais dû lorsque le Client exerce son droit de rétractation dans les conditions de l'article 8.

Le temps d'intervention est facturé au taux horaire figurant en annexe 2 : la première heure est due en totalité, puis le temps est décompté par demi-heure, toute demi-heure entamée étant due.

Une intervention express, c'est-à-dire demandée par le Client en dehors des créneaux habituels définis à l'article 6 ou avec un délai d'intervention garanti, ainsi qu'une intervention un jour férié, donne lieu à la majoration figurant en annexe 2, annoncée au Client et acceptée par lui (par écrit, e-mail ou SMS) avant l'intervention. Une intervention réalisée le jour même de la demande, dans les créneaux habituels, n'est pas majorée.

Article 5 — Paiement

Le paiement s'effectue par virement, carte bancaire ou tout autre moyen indiqué sur la facture. Sauf mention contraire, la facture est payable à réception, à la fin de l'intervention ou à la commande en ligne.

Pour un contrat conclu au domicile du Client ou hors des locaux du Prestataire, aucun paiement ni acompte n'est perçu avant 7 jours après la conclusion du contrat (article L221-10 du Code de la consommation). Cette règle ne s'applique pas aux travaux de dépannage urgents expressément demandés par le Client à son domicile, limités aux pièces et interventions strictement nécessaires à l'urgence.

En cas de retard, les sommes dues portent intérêt au taux légal applicable aux particuliers, après mise en demeure restée sans effet. Le matériel vendu reste la propriété du Prestataire jusqu'au paiement complet du prix.

TITRE II — EXÉCUTION ET VENTE DE MATÉRIEL

Article 6 — Exécution des prestations

Les interventions ont lieu sur rendez-vous, à Paris, les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 17 h à 19 h ; dans les communes du Val-d'Oise proches de la base d'intervention, le mercredi de 17 h à 20 h ainsi que le samedi et le dimanche de 10 h à 18 h, selon disponibilités (ci-après « les créneaux habituels »). L'assistance à distance est assurée sur ces mêmes créneaux. La date convenue figure sur le devis ou la confirmation ; à défaut, la prestation est réalisée dans les 30 jours suivant la commande.

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens : il met en œuvre les règles de l'art, sans pouvoir garantir le résultat lorsque la panne tient à l'usure, à un défaut de fabrication ou à un logiciel tiers.

Indisponibilité du Prestataire. Le Prestataire exerçant seul, une indisponibilité temporaire et justifiée (maladie, accident, événement familial grave) peut l'empêcher d'assurer un rendez-vous prévu. Il en informe alors le Client dans les meilleurs délais et lui propose une nouvelle date. Le Client peut accepter ce report ou annuler la prestation non encore réalisée ; dans ce cas, les sommes versées pour celle-ci lui sont remboursées dans les 14 jours, et aucun forfait d'annulation ne lui est facturé.

Le Client s'engage à :

- donner accès au matériel et, si nécessaire, aux identifiants utiles, ou être présent pour les saisir ;
- être propriétaire du matériel confié, ou autorisé par son propriétaire ;
- disposer de licences régulières pour les logiciels à installer ;
- signaler toute information utile (panne antérieure, garantie constructeur en cours, données sensibles).

Interventions à distance. Les interventions à distance sont réalisées au moyen d'outils de prise en main sécurisés, uniquement après autorisation du Client et sous son contrôle ; le Client peut y mettre fin à tout moment. Il lui est conseillé de fermer au préalable tout document ou application qu'il ne souhaite pas montrer à l'intervenant.

Matériel ancien ou endommagé. Lorsque le matériel est ancien, déjà endommagé ou modifié par un tiers, le Prestataire en informe le Client avant d'intervenir, notamment sur les risques et les chances de succès. Il peut refuser ou interrompre une intervention illicite ou dangereuse, notamment sur un logiciel sans licence ; seuls le diagnostic et le travail déjà réalisés à la demande du Client sont alors facturés, au tarif annoncé.

Le matériel confié au Prestataire doit être récupéré dans les 30 jours suivant l'avis de fin d'intervention. Au-delà d'un an sans retrait, le Prestataire peut procéder à sa vente dans les conditions de la loi du 31 décembre 1903 relative aux objets abandonnés.

Article 7 — Vente de matériel reconditionné

Le matériel vendu comme « reconditionné » a fait l'objet de tests de fonctionnalité, d'un effacement sécurisé des données du précédent utilisateur et, le cas échéant, d'une remise en état, conformément au décret n° 2022-190 du 17 février 2022. Son état esthétique (grade) est précisé sur la fiche produit.

Les systèmes d'exploitation et logiciels fournis sont livrés avec une licence valide. Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles ; en cas d'indisponibilité après commande, le Client est remboursé sous 14 jours.

La livraison se fait par remise en main propre ou par transporteur, au délai indiqué lors de la commande et au plus tard 30 jours après celle-ci. Les risques sont transférés au Client lorsqu'il prend physiquement possession du bien. En cas de dommage apparent à la livraison, le Client émet des réserves auprès du transporteur et en informe le Prestataire.

TITRE III — RÉTRACTATION ET GARANTIES

Article 8 — Droit de rétractation

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose de 14 jours pour se rétracter, sans motif ni pénalité (article L221-18 du Code de la consommation). Le délai court :

- à compter de la conclusion du contrat pour une prestation de service ;
- à compter de la réception du bien pour un achat de matériel.

Le Client exerce ce droit par toute déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée à contact@spano-it.com ou par courrier, ou au moyen du formulaire en annexe 1.

Exécution avant la fin du délai. Si le Client demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai, il reste redevable, en cas de rétractation, d'un montant proportionnel au service fourni (article L221-25). Le droit de rétractation ne peut plus être exercé pour un service pleinement exécuté avant la fin du délai, lorsque le Client l'a demandé et a reconnu perdre ce droit.

Dépannage urgent. 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 lui, dans la limite des pièces et travaux strictement nécessaires à l'urgence (article L221-28, 8°).

Retour des biens. Le Client renvoie le bien complet, dans son emballage si possible, au plus tard 14 jours après sa rétractation. Les frais de retour sont à sa charge. Sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation due à des manipulations autres que celles nécessaires pour constater sa nature et son fonctionnement.

Remboursement. Le Prestataire rembourse toutes les sommes versées, frais de livraison standard inclus, dans les 14 jours suivant la rétractation, par le même moyen de paiement. Pour un bien, il peut différer le remboursement jusqu'à sa récupération ou la preuve de son expédition.

Article 9 — Garanties légales sur le matériel vendu

Tout bien vendu, neuf ou reconditionné, bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil). Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale.

Garantie de conformité. Le Client dispose de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir. Pour un bien reconditionné, le défaut apparu dans les 12 mois suivant la délivrance est présumé exister au moment de celle-ci ; au-delà, il appartient au Client de le prouver. Le Client choisit entre la réparation et le remplacement, sauf coût

manifestement disproportionné ; à défaut, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution de la vente. La réparation ou le remplacement intervient sans frais pour le Client, dans un délai de 30 jours suivant sa demande. Le bien réparé sous cette garantie bénéficie de 6 mois de garantie supplémentaires ; si le Prestataire impose le remplacement alors que le Client avait demandé la réparation, la garantie court à nouveau pour 2 ans à compter du remplacement.

Vices cachés. Le Client peut agir dans les 2 ans suivant la découverte du vice et choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix.

Mise en œuvre. Le Client contacte le Prestataire par e-mail ou téléphone en décrivant le défaut. Le Prestataire indique les modalités de retour, à ses frais.

> Encadré réglementaire : reproduire ici, mot pour mot, l'encadré d'information sur les garanties légales prévu par le décret n° 2022-946 du 29 juin 2022 (version « bien »), disponible sur Légifrance.

Article 10 — Garantie des interventions

Si le même dysfonctionnement réapparaît dans les 30 jours suivant une intervention et qu'il résulte de celle-ci, le Prestataire reprend l'intervention sans frais de main-d'œuvre ni de déplacement. Cette garantie ne couvre pas une nouvelle panne, un virus contracté après l'intervention ni une modification faite par le Client ou un tiers.

Les accessoires neufs vendus par le Prestataire bénéficient, en plus des garanties légales, de la garantie du fabricant, dont le Prestataire facilite la mise en œuvre.

TITRE IV — DONNÉES, RÉCLAMATIONS ET DISPOSITIONS FINALES

Article 11 — Données du Client et responsabilité

Certaines interventions (réinstallation du système, migration de données, suppression de virus) comportent un risque de perte de données. Avant toute intervention, le Prestataire en informe le Client et lui propose une sauvegarde, dont le prix lui est indiqué avant l'intervention. Si le Client refuse ou indique avoir déjà sauvegardé ses données, il le confirme par écrit.

Le Prestataire ne consulte, ne copie ni ne conserve les fichiers personnels du Client, sauf pour les besoins d'une sauvegarde ou d'un transfert demandé. À la demande du Client, les données d'un support dont il souhaite se séparer peuvent être effacées par un procédé reconnu, avec attestation ; le support reste la propriété du Client.

Récupération de données. La récupération de données sur un support défaillant ne peut jamais être garantie. Son prix, annoncé avant le démarrage, reste dû même si les données ne peuvent pas être récupérées, sauf faute du Prestataire.

Le Prestataire est responsable des dommages causés par sa faute dans l'exécution du contrat, dans les conditions du droit commun. Il n'est pas responsable des dommages dus à une cause étrangère, au matériel ou aux logiciels tiers, ou à une information erronée fournie par le Client. Aucune clause des présentes ne limite les droits que le Client tient de la loi.

Assurance. Le Prestataire est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle « Tous risques informatique et digital », souscrite auprès de Hiscox par l'intermédiaire d'Orus (police n° RCPH278607122), couvrant notamment ses activités d'assistance, de maintenance, d'installation de matériel informatique et de conseil en système d'information, en France et dans le monde entier hors États-Unis et Canada. L'attestation d'assurance en cours de validité est communiquée sur simple demande.

Article 12 — Données personnelles et démarchage téléphonique

Le Prestataire traite les données du Client (identité, coordonnées, matériel, historique d'interventions, facturation) pour exécuter le contrat et respecter ses obligations comptables. Elles ne sont ni vendues ni cédées. Elles sont conservées pendant la relation commerciale puis 3 ans, et 10 ans pour les pièces comptables.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce à contact@spano-it.com. Il peut saisir la CNIL (cnil.fr) s'il estime ses droits non respectés.

Le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (bloctel.gouv.fr), conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation.

Article 13 — Réclamations, médiation et droit applicable

Toute réclamation est adressée à contact@spano-it.com ou par courrier au siège. Le Prestataire y répond sous 15 jours.

Si la réclamation écrite n'aboutit pas, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Prestataire, dans un délai d'un an à compter de cette réclamation (articles L612-1 et suivants du Code de la consommation) :

- Médiateur : [nom de l'organisme de médiation]
- Adresse : [adresse postale]
- Site de saisine : [adresse du site]

Les présentes CGV sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun ; le Client peut notamment saisir le tribunal du lieu où il demeurait lors de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 14 — Dispositions finales

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres clauses conservent leur pleine valeur.

Les e-mails échangés et les comptes rendus d'intervention peuvent être produits comme éléments de preuve, sans préjudice de tout autre moyen de preuve dont dispose le Client.

ANNEXE 1 — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

À l'attention de SPANO IT – Jacques Spano, 60 rue François Ier, 75008 Paris – contact@spano-it.com :

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

Bien ou prestation : .....

Commandé le / reçu le : .....

N° de devis ou de facture : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Date : .....

Signature (sauf envoi par e-mail) : .....

ANNEXE 2 — TARIFS EN VIGUEUR AU 4 NOVEMBRE 2026

Prix nets en euros : TVA non applicable, article 293 B du CGI. Ces tarifs s'appliquent aux interventions ponctuelles ; les prestations faisant l'objet d'un devis, d'un forfait ou d'un contrat de maintenance sont facturées aux prix qui y figurent.

Prestation	Tarif
Intervention sur site (assistance, installation, configuration, maintenance, conseil)	40 € / heure
Intervention à distance (assistance, prise en main sécurisée)	20 € / heure
Décompte du temps : première heure due en totalité, puis par demi-heure, toute demi-heure entamée étant due	1re heure : 40 € (site) · 20 € (distance), puis 20 € · 10 € la demi-heure
Audit de parc informatique (inventaire, état des postes, sauvegardes, rapport écrit)	À partir de 100 €
Audit de sécurité (accès, MFA, antivirus, sauvegardes, réseau)	À partir de 150 €
Audit avant migration cloud (existant, messagerie, plan de migration)	À partir de 190 €
Majoration intervention express ou jour férié (non cumulables)	+50 % du taux horaire
Forfait d'annulation tardive (moins de 24 h avant le rendez-vous) ou absence au rendez-vous	20 €
Déplacement dans Paris (tous arrondissements) et les communes du Val-d'Oise proches de la base d'intervention	Inclus
Déplacement vers une autre adresse	Indiqué au devis
Matériel, accessoires, licences et abonnements tiers	En sus, prix au devis

Ces tarifs peuvent être révisés ; la version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

Le prix exact d'un audit est fixé au devis selon son périmètre. Il est déduit du devis du projet si celui-ci est confié au Prestataire dans les 3 mois suivant la remise du rapport.