

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Kiwi IT Services — Version applicable à compter du 1er octobre 2026 (mise à jour du 12 octobre 2026)

Article 1 — Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») sont conclues entre :

Kiwi IT Services, nom commercial de George Edward Lambert III, Entreprise Individuelle (EI) exerçant sous le régime de la micro-entreprise (micro-BIC), immatriculé au Registre national des entreprises (RNE) sous le numéro SIREN 809 659 329, dont l'établissement est situé 23B Boulevard Saint-Maurice, 87000 Limoges (ci-après « le Prestataire »).

Et toute personne physique ou morale sollicitant les services du Prestataire (ci-après « le Client »).

Le Prestataire n'est pas assujéti à la TVA, conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (franchise en base de TVA). Les prix indiqués sont donc nets, sans TVA applicable.

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par Kiwi IT Services, réparties en deux catégories de clientèle :

- Particuliers : dépannage à domicile, assistance à distance, nettoyage et optimisation, réinstallation système, configuration d'équipements (box, wifi, imprimante), sauvegarde de photos et documents, installation d'antivirus, entretien semestriel à distance, initiation et formation, prestations personnalisées.
- Professionnels et associations : dépannage ponctuel, supervision et infogérance, sauvegarde et protection des données, sécurisation réseau, hébergement de serveur RDS, audit et conseil, prestations personnalisées.

Toute commande de prestation implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance préalablement.

Article 3 — Devis et commande

Toute intervention fait l'objet d'un devis préalable, gratuit et sans engagement, détaillant la nature de la prestation, son périmètre (inclus/exclus) et son tarif. Le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

La commande est réputée ferme et définitive à réception par le Prestataire de l'accord exprès du Client (signature du devis, accord écrit par courriel, ou accord verbal suivi d'une confirmation écrite).

Article 4 — Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées à domicile, sur site professionnel, ou à distance selon la nature du besoin et l'accord des parties. Les délais d'intervention communiqués sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel de résultat quant à la date, sauf mention contraire expresse sur le devis.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un accès approprié aux équipements, locaux et informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Article 5 — Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis accepté par le Client. Le règlement s'effectue par l'un des moyens de paiement indiqués sur la facture.

Clients particuliers : le paiement est exigible à l'issue de l'intervention.

Clients professionnels : le paiement est exigible à 30 jours à compter de la date de la facture, sauf modalités particulières convenues sur le devis (notamment pour les forfaits mensuels d'infogérance, facturés par avance).

Article 6 — Retard de paiement (clients professionnels uniquement)

Pour les clients professionnels uniquement, et conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard au taux annuel de 12 %, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (article D. 441-5 du Code de commerce), sans qu'un rappel préalable soit nécessaire.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux clients particuliers (consommateurs), pour lesquels les éventuels retards de paiement relèvent du droit commun.

Article 7 — Droit de rétractation (Clients particuliers)

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif.

Ce droit ne s'applique toutefois pas lorsque le Client a expressément demandé au Prestataire de commencer l'exécution de la prestation avant l'expiration de ce délai (cas fréquent en dépannage informatique urgent), et que la prestation a été pleinement exécutée avant la fin dudit délai — conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation. Dans ce cas, le Client en est informé et donne son accord exprès avant le début de l'intervention.

Article 8 — Responsabilité, garanties et assurance

Le Prestataire s'engage à exécuter ses prestations avec diligence et selon les règles de l'art.

Le Prestataire est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle et d'exploitation souscrite auprès de Hiscox SA (38 avenue de l'Opéra, 75002 Paris), par l'intermédiaire d'Orus France SAS, sous le contrat n° RCPH278658521. Couverture géographique : monde entier, hors États-Unis et Canada.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'un défaut d'information du Client sur l'état de ses équipements, de l'absence de sauvegarde préalable des données par le Client lorsque celle-ci relevait de sa responsabilité, ou de tout dysfonctionnement lié à du matériel ou logiciel tiers non couvert par la prestation commandée.

Le Prestataire recommande systématiquement au Client la réalisation d'une sauvegarde de ses données avant toute intervention susceptible de les affecter.

Article 9 — Données personnelles et confidentialité

Dans le cadre de certaines prestations (sauvegarde, supervision, hébergement), le Prestataire peut être amené à accéder à des données à caractère personnel ou confidentielles du Client. Le Prestataire s'engage à traiter ces données avec la plus stricte confidentialité, à ne les utiliser que dans le cadre strict de l'exécution de la prestation commandée, et à les protéger conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Les données collectées dans le cadre de la relation commerciale (identité, coordonnées) sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion de cette relation et ne sont transmises à aucun tiers, sauf obligation légale.

Article 10 — Réclamations et médiation

Toute réclamation peut être adressée au Prestataire par courriel à contact@kiwi-it-limoges.fr.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Tél : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

Mail : litiges@cm2c.net

Article 11 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après tentative de résolution amiable, les tribunaux compétents seront ceux du ressort de Limoges, sous réserve des règles impératives de compétence applicables aux litiges de consommation.