L.G Assistance

ASSISTANCE INFORMATIQUE À DISTANCE

Conditions Générales de Vente

Version du 1er octobre 2026

Identification du prestataire

L.G Assistance est un service de **L.G Informatique** – Laurent Guerry, entrepreneur individuel (micro-entrepreneur)
15 rue des Pyrénées, 64530 Pontacq
Téléphone : 06 28 75 26 82 · E-mail : contact@lg-assistance.fr · Site : www.lg-assistance.fr
SIRET : 751 691 007 00064 · Code APE : 95.11Z
TVA non applicable, art. 293 B du CGI

Conseil de prudence. L.G Assistance ne vous contacte jamais de sa propre initiative (appel, SMS, e-mail ou message à l'écran) pour vous proposer un dépannage. Une session ne démarre que si **vous** en avez fait la demande. Ne donnez jamais l'accès à votre ordinateur à une personne qui vous a contacté sans que vous l'ayez demandé.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les prestations d'assistance informatique réalisées **à distance** par L.G Assistance (« le Prestataire ») auprès de toute personne physique ou morale (« le Client »), pour des équipements utilisés en France.

Le « consommateur » est le Client, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le « professionnel » est tout autre Client.

Les CGV s'appliquent à toute commande de prestation à distance, passée sur le site www.lg-assistance.fr, par téléphone ou par e-mail. Elles prévalent sur les conditions du Client. Les interventions à domicile, sur site ou en atelier relèvent des Conditions Générales d'Intervention de L.G Informatique, consultables à l'adresse https://www.lg-informatique.fr/cgi.pdf.

Article 2 – Description des prestations

Le Prestataire réalise, par prise en main à distance de l'ordinateur du Client avec son accord, notamment :

- le diagnostic et la correction de lenteurs, de blocages ou d'erreurs du système (Windows, macOS, logiciels) ;
- la configuration de la messagerie, des logiciels et des périphériques (imprimante, scanner, etc.) ;
- la vérification de la sécurité (antivirus, mises à jour, nettoyage) et la mise en place de sauvegardes ;
- l'aide à l'utilisation et le conseil, y compris sous forme de cours à distance.

La prise en main à distance s'effectue avec un logiciel dédié (actuellement RustDesk) que le Client démarre lui-même. Le Prestataire peut en changer pour un outil équivalent.

Sont exclues des présentes CGV : les interventions physiques sur le matériel (réparation, remplacement de pièces), la récupération de données sur un support défaillant, qui nécessite une intervention en atelier, ainsi que toute demande contraire à la loi (article 7). Lorsqu'une intervention physique est nécessaire, le Prestataire en informe le Client et lui propose une solution dans le cadre de ses Conditions Générales d'Intervention.

Article 3 – Demande, diagnostic initial gratuit et proposition

Le Client décrit son besoin par téléphone, par e-mail ou depuis le site. Le **diagnostic initial est gratuit** : il s'agit d'un premier échange destiné à comprendre le besoin et à vérifier qu'une intervention à distance est possible. Il ne comprend aucune réparation.

Avant toute prestation payante, le Prestataire adresse au Client un devis ou une proposition qui précise la prestation, son prix, sa durée estimée et ses modalités. **Aucune prestation payante ne commence sans l'accord du Client sur ces éléments.** Le contrat est formé lorsque le Client accepte la proposition par écrit (e-mail, SMS ou réponse en ligne). Une acceptation orale doit être confirmée par écrit avant le début de la session. Le devis est valable un mois à compter de son émission.

Article 4 – Déroulement de la session

- La session a lieu au jour et à l'heure convenus, du lundi au samedi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 20 h. Le Client est présent et joignable pendant toute sa durée.
- Le Client démarre l'outil de prise en main à distance et communique l'identifiant ainsi que le code temporaire affichés. **Cette communication vaut accord exprès du Client** à la prise en main de son ordinateur pour la durée de la session.
- Le Client voit à l'écran tout ce que fait le Prestataire. Il peut interrompre la session à tout moment en fermant l'outil ou en coupant sa connexion Internet.
- Le Prestataire n'accède qu'aux éléments nécessaires à la prestation. Il ne conserve ni les fichiers du Client ni ses mots de passe et n'enregistre pas les sessions, sauf demande du Client.
- À la fin de la session, le Client ferme l'outil. Aucun accès permanent n'est installé, sauf accord écrit du Client (par exemple pour un abonnement professionnel).
- Si la connexion à distance ne peut pas être établie ou maintenue (connexion Internet insuffisante, poste incompatible, blocage par un logiciel de sécurité), la session est reportée et n'est pas facturée, sauf manquement du Client.

Article 5 – Tarifs et paiement

Les prix sont exprimés en euros, sans TVA (franchise en base : « TVA non applicable, art. 293 B du CGI »). Les tarifs applicables sont ceux affichés sur www.lg-assistance.fr à la date de la commande, confirmés dans la proposition acceptée, qui seule fait foi. Si, pendant la session, un travail supplémentaire apparaît nécessaire, le Prestataire en informe le Client et ne le réalise qu'avec son accord sur le prix.

Sauf convention contraire, le paiement est dû à l'issue de la session, par carte bancaire (lien de paiement sécurisé), par virement bancaire ou par tout autre moyen indiqué sur la facture. La facture est envoyée par e-mail dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. Le règlement s'effectue sans escompte. Pour les professionnels, la facture est payable à réception, sauf délai écrit convenu, qui ne peut excéder 30 jours.

Article 6 – Droit de rétractation des consommateurs

Le contrat étant conclu à distance, le consommateur dispose d'un délai de **14 jours** à compter de sa conclusion pour se rétracter, sans avoir à justifier de motif. Il adresse sa décision par toute déclaration dénuée d'ambiguïté (contact@lg-assistance.fr ou 15 rue des Pyrénées, 64530 Pontacq), ou en utilisant le modèle de formulaire joint en annexe.

Si le consommateur demande expressément que la session ait lieu avant la fin du délai de rétractation, il le confirme par écrit (e-mail ou SMS) avant le début de la session. S'il se rétracte ensuite, il règle un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision. Lorsque la prestation a été **pleinement exécutée** avant la fin du délai, à la demande expresse du consommateur et avec sa renonciation expresse à son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé.

Article 7 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- être majeur et capable de contracter, et fournir des informations exactes (identité, coordonnées, description du problème) ;
- n'autoriser l'accès qu'à un équipement qui lui appartient ou sur lequel il est autorisé à intervenir (par exemple, il doit avoir l'accord de son employeur pour un ordinateur professionnel) ;
- sauvegarder ses données importantes avant la session. Le Client reste responsable de ses données et de ses sauvegardes ;
- disposer d'une connexion Internet fonctionnelle et des licences des logiciels installés sur son équipement ;
- ne pas demander de prestation contraire à la loi : piratage, contournement de protections, accès à l'équipement ou aux comptes d'un tiers sans son accord, installation de logiciels contrefaits ou de contenus illicites ;
- changer ses mots de passe après la session s'il a dû en communiquer ou saisir à l'écran devant le Prestataire.

Le Prestataire peut refuser ou interrompre une session si ces obligations ne sont pas respectées, ou s'il découvre des contenus manifestement illicites ; il se réserve alors la faculté de faire les signalements prévus par la loi. Le temps passé reste dû.

Article 8 – Engagements du Prestataire et suivi gratuit

Le Prestataire s'engage à réaliser la prestation avec soin et compétence. Il est tenu d'une **obligation de moyens** et ne peut pas garantir qu'un problème sera résolu à distance dans tous les cas.

Rien à payer si la cause n'est pas trouvée. Si la prestation ne permet ni d'identifier la cause du problème ni d'y remédier, elle n'est pas facturée, sauf si cette impossibilité résulte d'un manquement du Client ou d'un défaut matériel nécessitant une intervention physique que le Client refuse.

Suivi gratuit de 30 jours. Si le même problème réapparaît dans les 30 jours calendaires suivant la prestation, le Prestataire intervient à nouveau gratuitement, à condition que le Client n'ait pas modifié l'équipement ou le logiciel concerné entre-temps. Ce suivi ne couvre pas un nouveau problème sans lien avec l'intervention.

Confidentialité. Le Prestataire respecte la plus stricte confidentialité à l'égard des informations auxquelles il a accès pendant la session.

Article 9 – Responsabilité

La responsabilité du Prestataire peut être engagée en cas de faute prouvée, pour les seuls dommages directs et prévisibles qui en résultent. Elle ne peut pas être engagée :

- pour les pertes de données, lorsque le Client n'avait pas effectué de sauvegarde ou que la perte résulte de l'état du matériel (disque défaillant, par exemple) ;

- en cas de dysfonctionnement causé par un matériel ou un logiciel obsolète, non mis à jour, sans licence ou ne bénéficiant plus de support de son fabricant ;
- en cas d'interruption ou de défaillance de la connexion Internet, du réseau ou de l'outil de prise en main à distance indépendante de la volonté du Prestataire ;
- pour toute panne apparaissant après la session, sans lien avec l'intervention.

Pour les clients professionnels, la responsabilité du Prestataire est en outre limitée au montant de la prestation facturée. Ces limitations ne s'appliquent ni en cas de dommage corporel, de faute lourde ou de dol, ni lorsque la loi l'interdit, notamment à l'égard des consommateurs. Le Prestataire n'est pas responsable des retards ou des manquements dus à un cas de force majeure.

Article 10 – Retard de paiement

Clients professionnels : tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel, des pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées sur la totalité des sommes dues, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce).

Consommateurs : les sommes impayées portent intérêt au taux légal après mise en demeure restée sans effet.

Article 11 – Protection des données personnelles

L.G Informatique, responsable du traitement, collecte les données nécessaires à la prestation : identité, coordonnées, description de la demande, informations techniques sur l'équipement et identifiant de la session. Ces données servent à répondre à la demande, réaliser la prestation, établir les devis et factures et respecter les obligations légales. Elles reposent sur l'exécution du contrat ou des mesures précontractuelles, sur une obligation légale et sur l'intérêt légitime du Prestataire à assurer la sécurité de ses interventions.

Les données de facturation sont conservées pendant la durée légale (10 ans), les autres données au maximum 3 ans après le dernier échange. Elles ne sont ni vendues ni cédées. Elles peuvent être traitées par des prestataires techniques strictement nécessaires (hébergement du site et de la messagerie, paiement en ligne), dans le respect du RGPD.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il exerce auprès de contact@lg-assistance.fr ou à l'adresse postale ci-dessus. Il peut adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr). Le Prestataire n'envoie pas d'offres commerciales sans le consentement préalable du Client, qui peut le retirer à tout moment.

Article 12 – Médiation de la consommation

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
75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14
Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Mail : litiges@cm2c.net

Article 13 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français. Pour les consommateurs, tout litige qui n'a pas pu être réglé à l'amiable relève des juridictions compétentes selon les règles légales, notamment celles du lieu de

leur domicile. Pour les clients professionnels, à défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions compétentes du ressort de Pau.

Article 14 – Dispositions générales

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV, consultables sur www.lg-assistance.fr, avant d'accepter la proposition, et les accepte par cette acceptation. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ; le Prestataire peut les modifier pour l'avenir. Si une clause est déclarée nulle, les autres restent applicables. Les e-mails échangés entre les parties font preuve de leur contenu. Les CGV sont rédigées en langue française.

Annexe – Modèle de formulaire de rétractation

(À compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de L.G Assistance – L.G Informatique, 15 rue des Pyrénées, 64530 Pontacq – contact@lg-assistance.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 du présent formulaire sur papier) : .....