

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ADIDOM FAMILY version du 01/01/2026

SOCIÉTÉ ADIDOM FAMILY SARL au capital de 7 600 € Siège social : 6 boulevard Édouard Herriot – 01000 BOURG-EN-BRESSE SIREN : 493 288 534 – RCS Bourg-en-Bresse TVA intracommunautaire : FR52 493 288 534 Agrément Services à la Personne n° N/130207/F/001/S/001 délivré par l'État Tél. : 04 74 21 11 20 Site internet : www.adidom.fr E-mail : contact@adidom.fr

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après « CGS ») sont réservées aux seuls consommateurs, au sens de la loi et de la jurisprudence, agissant exclusivement pour leur propre compte. Elles régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la société ADIDOM FAMILY (ci-après « le Prestataire ») et ses clients particuliers (ci-après « le Client » ou « Vous ») pour la fourniture de prestations de services à domicile dans le cadre des Services à la Personne (SAP).

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION 1.1 Les présentes CGS s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de services proposées par le Prestataire, à savoir :

Livraison, installation, configuration et mise en service de matériels informatiques et multimédia (PC, Mac, tablettes, smartphones, imprimantes, appareils connectés, etc.) à domicile ;

Dépannage, maintenance, assistance et réparation de matériels informatiques à domicile (excluant toute vente de pièces de rechange) ;

Initiation et formation au fonctionnement du matériel informatique, à l'Internet et aux logiciels non professionnels (à condition que cette prestation soit comprise dans la chaîne des prestations de services décrites ci-dessus) ;

Conseils en informatique et Internet ;

Sauvegarde, sécurité et protection des données (antivirus, contrôle parental, etc.) ;

Toute autre prestation connexe relevant des SAP au sens de l'article L.7231-1 du Code du travail.

1.2 Elles constituent le socle unique de la relation contractuelle, conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGS, qui priment sur tout autre document du Client.

1.3 Les présentes CGS sont accessibles en permanence sur le site internet du Prestataire et remises au Client avant toute commande.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Prestataire : ADIDOM FAMILY SARL.

Client ou Vous : Le bénéficiaire des Prestations, particulier consommateur.

Prestation ou PRESTATIONS : Les services d'assistance informatique et Internet à domicile, comprenant la livraison, l'installation, la configuration, la formation, l'assistance, le dépannage, la maintenance et la réparation assurés par le Prestataire au domicile du Client.

Domicile : Le lieu de résidence principal ou secondaire du Client.

Panne : Les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au Client, dues à un matériel défectueux ou à un dysfonctionnement de logiciel ou de système d'exploitation pour quelque raison que ce soit, et SEULEMENT ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le Client.

Produits : Les offres commerciales ADIDOM FAMILY mises à disposition du Client.

Devis : Document écrit et signé par le Client formalisant la commande.

Intervention : Période durant laquelle le Prestataire se rend au domicile du Client pour exécuter la Prestation.

Zones d'intervention : Zones définies autour du siège social du Prestataire (voir Article 9).

ARTICLE 3 – OBJET ET PRISE DE RENDEZ-VOUS 3.1 Le Prestataire permet au Client de bénéficier des Prestations sur son lieu de résidence. Il intervient sur demande expresse du Client ; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des Prestations, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous. Interventions d'urgence : Des prestations de dépannage d'urgence peuvent être réalisées sur demande expresse du Client, avec accord écrit (SMS, email ou mention sur ordre d'intervention) pour une exécution immédiate. Dans ce cas, le Client reconnaît que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation, et qu'il paiera la part du service exécutée (voir Article 12).

3.2 Le Client ou son représentant majeur doit être présent au Domicile aux date et heure convenues, et permettre l'accès libre et sécurisé aux équipements. Si le Client ou son représentant n'est pas présent, le Prestataire ne pourra assurer les Prestations. Le cas échéant, le Prestataire sera dans l'obligation de facturer un minimum forfaitaire, non remboursable sous quelque forme que ce soit.

ARTICLE 4 – DEVIS ET COMMANDE 4.1 Toute Prestation fait l'objet d'un devis gratuit établi par le Prestataire sur la base des informations fournies par le Client (description du besoin, matériel concerné, adresse exacte pour détermination de la zone, etc.). Le devis est valable 15 jours calendaires à compter de sa date d'émission.

4.2 Les tarifs et conditions sont communiqués au Client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le Client et le Prestataire. La commande est formée par l'acceptation du devis ou la validation explicite du tarif (intervention à l'heure ou forfait). En cas d'intervention d'urgence, la commande peut être formée par validation explicite (téléphonique, SMS ou email), suivie d'un devis ou d'un ordre d'intervention formalisé dès que possible, avant le début des travaux non urgents.

4.3 Le Prestataire se réserve le droit de refuser une commande pour motif légitime (risque de sécurité, incompatibilité technique, zone non couverte, etc.).

ARTICLE 5 – CONTENU DES PRESTATIONS Les Prestations sont destinées à assister, conseiller, informer, former le Client ou toutes autres personnes du même foyer ; à aider à l'installation, la configuration des équipements ; à aider à résoudre les pannes de ces équipements.

Le Client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation des Prestations.

ARTICLE 6 – LIMITE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS DE SÉCURITÉ 6.1 Le Prestataire ne pourra assurer ses Prestations si :

L'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur (et/ou distributeur et/ou fournisseur) aux règles de sécurité ; Les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ;

En cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements (équipements inaccessibles, conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres défectueuses, impossibilité d'accéder au Domicile) ; De l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au Domicile risquent de mettre sa sécurité en danger, ou si le Client a modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou s'il ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation.

6.2 Dans ces cas, le Prestataire peut immédiatement cesser d'assurer ses Prestations, et la Prestation sera entièrement due quel que soit le Produit auquel le Client aurait souscrit.

ARTICLE 7 – DONNÉES, SAUVEGARDES ET RESPONSABILITÉ SUR LES CONTENUS Le Client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le Client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

Sauf Prestation de sauvegarde prévue au devis, le Client doit réaliser (ou demander) les sauvegardes nécessaires avant l'Intervention.

La responsabilité du Prestataire en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ou en cas de perte de jouissance de la part du Client des équipements multimédia, ne peut être engagée.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT Le Client s'engage à : Établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité ; Respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques ;

Tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs notamment les supports numériques

d'installation ainsi que les numéros de licences et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la Panne ;

Prendre en charge l'ensemble des frais, quel qu'ils soient, afférents à l'exécution des Prestations (électricité, connexions à Internet ou usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations) ;

Déplacer ou nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les Prestations.

ARTICLE 9 – TARIFS 9.1 Les tarifs des Prestations s'entendent en euros toutes taxes comprises (TTC) sans aucun escompte. Ils sont communiqués au Client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord. Les tarifs en vigueur à la date de la prise de rendez-vous sont fonction de la zone du lieu d'intervention.

9.2 Les tarifs sont établis :

Au forfait pour les Prestations standard ;

Au temps passé (forfait minimum de 1 heure) pour les interventions de dépannage.

9.3 Frais de déplacement et minimum d'intervention : Déterminés selon les zones autour du siège social (6 boulevard Édouard Herriot, 01000 BOURG-EN-BRESSE), calculés via Google Maps (distance la plus courte, aller-retour) :

Zone A (rayon de 10 km) : inclus dans les tarifs. 1^{ère} heure indivisible, ensuite facturation par tranche de 30 minutes.

Zone B (10 à 20 km) : inclus dans les tarifs. 1^{ère} heure indivisible, ensuite facturation par tranche de 60 minutes.

Zone C (au-delà de 20 km) : supplément de 1 € TTC par km supplémentaire. 1^{ère} heure indivisible, ensuite facturation par tranche de 60 minutes.

Toute Prestation effectuée au domicile du Client donne lieu à une facturation minimale forfaitaire correspondant à la zone du lieu

d'intervention et ce quelle que soit la durée de la Prestation. Des frais de déplacements peuvent être appliqués.

9.4 Le Prestataire est agréé SAP : le Client bénéficie d'un crédit d'impôt de 50 % sur les dépenses éligibles (avance immédiate possible via URSSAF, dans la limite de 500 €).

ARTICLE 10 – PAIEMENT 10.1 Le tarif à payer est celui qui a été validé d'un commun accord. Le règlement est fait en globalité immédiatement après la fin de la Prestation directement à l'intervenant, soit par chèque bancaire exclusivement à l'ordre d'ADIDOM FAMILY, soit par titre

prépayés, soit par Chèques Emploi Services Universel, soit par espèces (les règlements en espèces ne donnent pas droit à la réduction/crédit d'impôt). Concernant le règlement par CESU, aucun rendu de monnaie ne sera possible. Le Client pourra régler une partie des sommes dues avec l'un de ces moyens et compléter avec un CESU.

10.2 La facture pourra être envoyée par courrier électronique ou sur demande par voie postale.

10.3 Bien que le taux horaire ait été validé, le Client a toute la liberté pour refuser le commencement de la Prestation. Le cas échéant, le Prestataire sera dans l'obligation de facturer un minimum forfaitaire correspondant à la zone, non remboursable.

10.4 En cas de surcoût imprévisible durant la Prestation, le Prestataire s'engage à en aviser le Client qui peut alors décider d'interrompre : le temps déjà réalisé reste dû, avec un minimum forfaitaire.

10.5 Les tarifs des Prestations et des Produits sont modifiables sans préavis. En tout état de cause, les heures de rendez-vous sont données à titre indicatif. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de l'intervention ou donner lieu à des pénalités ou dommages intérêts.

10.6 Retard de paiement : pénalités égales à 3 fois le taux d'intérêt légal + indemnité forfaitaire de 40 € (art. L.441-10 Code de commerce). Suspension des Prestations futures possible.

ARTICLE 11 – ABSENCE, ANNULATION OU REFUS 11.1 Absence au rendez-vous ou impossibilité d'accès : facturation du minimum forfaitaire non remboursable (déplacement/temps).

11.2 Annulation ou report : notification écrite au moins 48h avant. Dans les 48h ou non justifié : 50 % du devis (majoré des frais de déplacement). Facturation intégrale si Intervention commencée.

11.3 Refus de démarrage : minimum forfaitaire dû.

ARTICLE 12 – DROIT DE RÉTRACTATION Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la signature du devis pour se rétracter.

La rétractation s'effectue par LRAR ou formulaire type. Remboursement dans 14 jours, déduction des frais engagés si Intervention initiée.

Cas de prestations de dépannage d'urgence : L'exécution peut commencer avec l'accord écrit du Client pour une exécution immédiate avant la fin du délai. Dans ce cas, le Client reconnaît payer la part correspondant au service exécuté jusqu'à la rétractation, et peut perdre le droit de rétractation si la prestation a été pleinement exécutée avec son accord exprès.

ARTICLE 13 – EXÉCUTION DES PRESTATIONS 13.1 Interventions du lundi au vendredi, 9h00-19h00.

13.2 Le Prestataire exécute avec diligence, sous obligation de moyens, conformément aux règles de l'art.

13.3 Toute modification : avenant signé.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ 14.1 Le Client est informé que les Prestations du Prestataire, comme son intervention, entraînent une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur, à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie du Prestataire. De convention expresse, le Prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

14.2 Le Prestataire décline toute responsabilité pour dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels, sauf faute lourde. Sa responsabilité est limitée au montant HT de la Prestation.

14.3 Le Client est informé que certaines Interventions peuvent impacter les garanties constructeur/éditeur.

ARTICLE 15 – GARANTIES 15.1 Garantie contractuelle des Prestations : 3 mois à compter de l'Intervention, exclusivement sur les défauts directement imputables au Prestataire, en conditions normales d'utilisation.

ADIDOM FAMILY n'offre pas de garantie commerciale sur les matériels ou logiciels installés, qui demeurent couverts par les garanties constructeurs et les garanties légales lorsque leur vente est réalisée. En revanche, une garantie limitée est accordée sur la prestation de service proprement dite : si un dysfonctionnement identique à celui traité se reproduit dans un délai raisonnable après l'intervention et s'avère imputable à cette dernière, ADIDOM FAMILY s'engage, sur demande du Client, à reprendre la prestation sans surcoût.

Cette garantie est strictement liée à l'intervention initiale et ne saurait s'appliquer dans les cas suivants :

Mises à jour et modifications logicielles ultérieures : installation ou mise à jour de système d'exploitation, de pilotes ou de programmes, modifications de configuration, changements de matériel, ajout ou suppression de périphériques, quel qu'en soit l'auteur (le Client, un éditeur, un tiers). Présence de virus, malwares, logiciels espions ou intrusions apparus après l'intervention.

Intervention d'un tiers, qu'il s'agisse d'un proche, d'un autre prestataire ou du Client lui-même, ayant modifié ou tenté de réparer le matériel ou le logiciel. Utilisation non conforme ou inadaptée des matériels ou logiciels (surcharge, surchauffe, mauvais usage, incompatibilité, non-respect des préconisations fabricant ou des conseils donnés par ADIDOM FAMILY).

Défaillances externes : coupures ou surtensions électriques, défaillances des réseaux (internet, téléphonie), intempéries, dégâts des eaux, incendie, choc, chute, vol, sinistres ou tout cas fortuit ou de force majeure.

Non-respect des prérequis : absence de licences valides, environnement non sécurisé, absence de sauvegardes ou refus de les réaliser.

La responsabilité d'ADIDOM FAMILY reste limitée au montant de la prestation initiale et ne couvre en aucun cas les pertes de données, pertes de jouissance ou dommages indirects. Les consommables et pièces d'usure sont exclus.

15.2 Conditions cumulatives : règlement intégral ; notification écrite dans 8 jours (avec preuves) ; diagnostic à domicile (frais zone si non couvert) ; aucune intervention tierce.

15.3 Prise en charge limitée au coût HT initial.

ARTICLE 16 – ASSURANCES Le Prestataire est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle. Attestation sur demande.

ARTICLE 17 – DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, etc., via rapd@adidom.fr. Politique disponible sur le site.

ARTICLE 18 – 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 19 – FORCE MAJEURE Aucune responsabilité en cas de force majeure, prolongeant les délais.

ARTICLE 20 – LITIGES 20.1 Solution amiable prioritaire.

20.2 À défaut : Tribunal Judiciaire de BOURG-EN-BRESSE.

20.3 Loi applicable : droit français. Territoire : France.

ARTICLE 21 – DISPOSITIONS DIVERSES 21.1 CGS modifiables ; version en vigueur à la commande.

21.2 Version française fait foi.