

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Version PDF : 13/01/2026

Texte de référence : www.mdms.fr/cgs.html

Article 1 : Définitions

Les termes suivants, lorsqu'ils sont écrits avec une majuscule, ont la signification ci-après :

- Prestataire : **MD Micro Services**
- Client : toute personne physique ou morale commandant une prestation.
- Consommateur : personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- Prestation : toute opération d'assistance informatique (ex. diagnostic, dépannage, configuration, maintenance, conseil, formation, installation, etc.).
- Assistance à distance : prestation réalisée via un outil de prise en main à distance (ex. TeamViewer / AnyDesk ou équivalent) et / ou téléphone / visio.
- Intervention à domicile : prestation réalisée sur le lieu indiqué par le Client (domicile / entreprise).
- Devis : document décrivant la Prestation et son prix, lorsqu'un prix forfaitaire ne peut être communiqué immédiatement.

Article 2 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Services (**CGS**) définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la fourniture de Prestations d'assistance informatique par **MD Micro Services** (le Prestataire).

Elles s'appliquent à toute commande de Prestations, quel que soit le canal (téléphone, e-mail, formulaire en ligne, paiement en ligne, etc.).

Les Prestations peuvent notamment être réalisées :

- À distance (France entière) : assistance logicielle à distance (Windows uniquement ; Mac / Apple non pris en charge).
- À domicile : interventions locales autour de Chaligny (rayon indicatif d'environ 18 km), selon la zone d'intervention et les frais de déplacement indiqués sur la page TARIFS.
- En atelier : dépôt, diagnostic, réparation, optimisation ; secteur Chaligny / Nancy (54).

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des CGS par le Client. En cas de contradiction avec tout autre document, les CGS prévalent.

Article 3 : Informations précontractuelles

Avant toute commande, le Client reconnaît avoir reçu les informations nécessaires sur :

- Les caractéristiques essentielles de la Prestation.
- Le prix (ou le mode de calcul).
- Les modalités d'exécution.
- L'identité et les coordonnées du Prestataire.
- Le droit de rétractation lorsque le Client est Consommateur, ainsi que ses conditions d'exercice.

Les informations figurant sur tout autre support n'ont qu'une valeur indicative.

Article 4 : Commande et prise de rendez-vous

La demande d'intervention se fait par téléphone (06 87 70 70 27) ou par e-mail (michel@mdms.fr).

La commande est formée dès l'accord du Client sur la Prestation (et, le cas échéant, sur le Devis) et / ou dès le paiement total ou partiel demandé. L'accord peut résulter d'un échange écrit (e-mail / SMS) ou oral. Le Prestataire peut confirmer la commande par tout moyen écrit.

Un rendez-vous peut être fixé pour une Assistance à distance ou une Intervention à domicile. Le Prestataire peut refuser une demande si elle est techniquement irréalisable, si les informations sont insuffisantes ou en cas d'indisponibilité.

Les délais de prise en charge sont indicatifs et dépendent de la disponibilité.

Article 5 : Prix

Les prix sont indiqués en euros. TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts.

Les tarifs applicables (assistance à distance, intervention à domicile, atelier), les forfaits atelier, ainsi que les zones et frais de déplacement sont précisés sur la page TARIFS du site.

Pour certaines Prestations, un tarif horaire peut s'appliquer. Le temps de prestation est décompté sur la base du temps effectivement passé (y compris diagnostic et tests).

Le temps de Prestation est décompté par tranches (paliers) et tout temps commencé est dû, y compris lorsque la cause du dysfonctionnement provient d'un élément tiers (matériel, réseau, logiciel, configuration, infection) ou lorsqu'aucune solution définitive ne peut être apportée malgré les diligences raisonnables du Prestataire.

Article 6 : Modalités de paiement

Sauf accord contraire, la Prestation est payable :

- Soit avant le début de l'intervention (notamment pour l'Assistance à distance).
- Soit à l'issue de l'intervention (notamment à domicile), sur présentation du montant dû.

Moyens de paiement acceptés : carte bancaire (en ligne), virement, chèque, espèces (selon limites légales) et tout autre moyen précisé par le Prestataire.

Tout retard de paiement peut entraîner la suspension des interventions en cours.

Pour l'Assistance à distance, sauf accord contraire, le paiement est généralement exigé avant le démarrage.

En cas d'interruption de la Prestation à l'initiative du Client (fin de session, indisponibilité, refus d'une manipulation nécessaire, absence de prérequis), le montant correspondant au temps déjà mobilisé reste dû.

Article 7 : Conditions d'exécution des Prestations

Le Prestataire intervient sur une obligation de moyens : il met en œuvre les diligences raisonnables pour réaliser la Prestation dans les règles de l'art, sans garantir un résultat absolu (notamment lorsque la cause provient d'un matériel défectueux, d'un logiciel tiers, d'une infection, ou d'une configuration inconnue).

Prérequis (Assistance à distance) :

- Connexion Internet stable et poste accessible.
- Possibilité de lancer un outil de prise en main à distance (ex. TeamViewer QuickSupport / AnyDesk ou équivalent) et de communiquer les identifiants temporaires générés.
- Présence du Client (ou d'un tiers de confiance) sur place et joignabilité pendant l'intervention (recommandée).
- Si les prérequis ne sont pas réunis, le Prestataire peut proposer une solution alternative (atelier / domicile) ou suspendre l'intervention.

Déroulement d'une Assistance à distance :

- La session est temporaire et le Client visualise l'intervention ; il peut interrompre l'accès à tout moment.
- Aucun mot de passe n'est exigé : si un accès à un compte est nécessaire, le Client saisit lui-même ses identifiants.
- Le Client est invité à fermer ses documents sensibles avant intervention et / ou à signaler toute contrainte particulière.

Intervention à domicile : le Client s'assure de l'accessibilité des lieux, de la disponibilité du matériel concerné, et de conditions normales de travail (accès, alimentation électrique, etc.).

Article 8 : Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des informations exactes et complètes sur la panne / le besoin.
- Sauvegarder ses données préalablement à toute intervention (ou en confier la réalisation au Prestataire lorsqu'elle est proposée).
- Disposer des droits / licences nécessaires pour les logiciels utilisés.
- Ne pas demander d'opérations contraires à la loi ou aux droits de tiers.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une perte de données si le Client n'a pas effectué de sauvegarde préalable ou a refusé la sauvegarde proposée.

Article 9 : Annulation, report et absence

Toute demande d'annulation ou de report doit être effectuée dès que possible.

En cas d'annulation tardive ou d'absence au rendez-vous, le Prestataire peut facturer des frais correspondant au temps mobilisé et/ou au déplacement, lorsque cela est justifié et porté à la connaissance du Client avant intervention.

Article 10 : Droit de rétractation (Clients Consommateurs)

Lorsque le Client est Consommateur et que la commande est conclue à distance ou hors établissement, il dispose d'un délai légal de 14 jours pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision.

Exécution avant la fin du délai : si le Client demande expressément le démarrage de la Prestation avant l'expiration du délai de rétractation, puis se rétracte, il sera redevable d'un montant correspondant au service déjà fourni, proportionnel au prix total convenu.

Prestation pleinement exécutée : si la Prestation a été totalement réalisée avant la fin du délai, avec l'accord exprès du Client et sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation, la rétractation ne pourra plus être exercée.

Un modèle de formulaire de rétractation peut être fourni sur demande.

Article 11 : Garantie sur la Prestation

Le Prestataire s'engage à délivrer une Prestation conforme à la demande du Client et aux usages professionnels.

En cas de difficulté liée à la Prestation (dans un délai raisonnable après intervention), le Client est invité à contacter le Prestataire afin de proposer une solution adaptée (diagnostic complémentaire, correctif, etc.), dans la limite de ce qui relève effectivement de la Prestation réalisée.

Article 12 : Responsabilité

La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement prouvé.

Sont notamment exclus : pertes de données, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, préjudice d'image, ou tout dommage indirect, sauf disposition légale impérative contraire.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements causés par :

- Un logiciel ou un équipement tiers.
- Une mauvaise utilisation du Client.
- Un événement extérieur (coupure réseau / électricité, sinistre, force majeure).

Article 13 : Matériel / pièces / logiciels fournis

Lorsque la Prestation implique la fourniture de matériel, de pièces ou de licences logicielles, les conditions relatives à ces éléments (prix, délais, garantie fabricant, etc.) sont précisées au Client avant validation.

Les garanties légales et / ou commerciales applicables relèvent, selon le cas, du fabricant, du distributeur ou du Prestataire lorsqu'il en est responsable.

Article 14 : Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre des Prestations sont utilisées uniquement pour la gestion des demandes, la relation client, la facturation et le suivi d'intervention.

Le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, opposition, effacement, limitation) selon les modalités précisées dans la politique de confidentialité du site.

Article 15 : Confidentialité

Le Prestataire s'engage à conserver la confidentialité des informations et données auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre des Prestations, y compris lors d'une Assistance à distance.

En particulier, dans le cadre d'une Assistance à distance :

- Aucun log de session n'est conservé.
- Aucune capture d'écran n'est réalisée.
- Aucun fichier n'est copié / conservé, sauf demande explicite du Client (à documenter).
- Aucun mot de passe n'est noté ou stocké par le Prestataire.

Pour la facturation et le suivi, le Prestataire peut conserver les informations strictement nécessaires (nom, téléphone, e-mail, adresse si nécessaire), conformément à l'Article 14.

Article 16 : Réclamations - Médiation

En cas de réclamation, le Client est invité à contacter le Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client Consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève MD Micro Services :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)

Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris

Courriel : cm2c@cm2c.net - Site : www.cm2c.net

Article 17 : Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable si l'exécution de ses obligations est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence française (panne générale, catastrophe naturelle, conflit, décision administrative, etc.).

Article 18 : Droit applicable - Juridiction compétente

Les CGS sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront d'abord une solution amiable. À défaut, la juridiction compétente sera déterminée selon les règles de droit commun.

Article 19 : Dispositions diverses

Si une clause des CGS est déclarée nulle, les autres clauses demeurent applicables.

Le Prestataire se réserve la possibilité d'adapter les présentes CGS ; la version applicable est celle en vigueur au jour de la commande.