



## Conditions Générales de Vente (CGV)

### Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) de L'Attelle Numérique

Le fait de faire appel aux services de L'Attelle Numérique implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

#### 1. Définitions :

Le « **Prestataire** » est la personne qui fournit la prestation de services d'assistance numérique commandée par le « Client » ou le « Bénéficiaire ». Le « Prestataire » est déclaré auprès de la préfecture comme intervenant dans le cadre du service à la personne pour l'assistance informatique à domicile.

Le « **Client** » est la personne qui après avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les avoir acceptées a passé commande auprès de L'Attelle Numérique d'une prestation d'assistance numérique.

Le « **Bénéficiaire** » est la personne qui bénéficie de la prestation de services d'assistance numérique. Le « Client » et le « Bénéficiaire » peuvent être deux personnes différentes.

Les **prérequis** sont l'ensemble des dispositions prises par le « Client » et/ou le « Bénéficiaire » en vue de la réalisation de l'intervention suivant les dispositions fixées lors de la prise de rendez-vous auprès du « Prestataire » : Nature de l'Assistance (assistance numérique simple et/ou administrative), Lieu de l'intervention, Signature du devis (le **devis** est gratuit mais il doit avoir été accepté par le « Client » avant tout déplacement au domicile du « Bénéficiaire »)

« **L'assistance numérique** » correspond aux prestations de services fournies par L'Attelle Numérique. Elles comprennent non seulement l'assistance simple telle que créer un compte mail, souscrire à une carte de fidélité ou encore télécharger une application sur son smartphone, mais également l'assistance administrative dont pourrait avoir besoin le « Bénéficiaire » : déclaration d'impôts, renouvellement de documents d'identité, demande d'APL, etc... (voir la liste dans le « **Livre blanc de L'Attelle Numérique** »).

#### 2. Dispositions applicables à l'assistance numérique :

« L'Assistance numérique » à domicile est facturée sous la forme de « Packs » comprenant un nombre d'heures plus ou moins important en fonction de la difficulté de l'assistance demandée. A ces Packs peuvent s'ajouter des Indemnités Kilométriques en fonction de l'éloignement du domicile par rapport au centre-ville.

Le choix de facturation est établi dans le devis gratuit et consenti par les deux parties avant le déplacement du « Prestataire ».



### 3. **Prise de rendez-vous d'assistance numérique à domicile :**

Il est convenu entre les parties que les rendez-vous enregistrés dans le CRM du « Prestataire » sont une preuve suffisante et que la facturation sera basée sur le temps passé chez le « Bénéficiaire ».

Les interventions au domicile du « Bénéficiaire » sont convenues au moins 48h à l'avance par le « Client » / « Bénéficiaire » et le « Prestataire ». En cas d'empêchement, le « Client » et/ou le « Bénéficiaire » s'engage à prévenir 24h à l'avance le « Prestataire » par téléphone et éventuellement convenir d'une nouvelle intervention.

Dans le cas où le « Client » ou le « Bénéficiaire » ne préviennent pas 24h à l'avance, l'intervention sera facturée aux mêmes conditions qu'en cas d'absence du « Bénéficiaire ».

En cas d'absence du « Bénéficiaire » lors du rendez-vous - hors motif grave - le « Prestataire » s'engage à l'attendre 15 mn. Passé ce délai, le temps passé à attendre ainsi que l'indemnité kilométrique seront à la charge du « Client » et facturés en plus du « Pack » acheté.

En contrepartie, dans l'Hypothèse selon laquelle le « Prestataire » ne pourrait pas honorer son rendez-vous, il s'engage à prévenir le « Client » et le « Bénéficiaire » 24h à l'avance pour convenir d'un nouveau rendez-vous sans que cela implique d'éventuels dédommagements. En contrepartie, les indemnités kilométriques du rendez-vous suivant seraient alors offertes par le « Prestataire ».

### 4. **Responsabilité quant aux données :**

Dans le cadre des services d'assistance numérique rendus par le « Prestataire », le « Client » et/ou le « Bénéficiaire » restent responsables de la fiabilité des données/informations communiquées au « Prestataire » afin de réaliser sa mission. En cas de communication d'informations erronées, la responsabilité du « Prestataire » ne peut pas être engagée ni directement ni indirectement et il ne peut en aucun cas se voir réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque erreur induite par ces informations erronées.

De son côté, le « Prestataire » garantit la confidentialité des données qui lui sont confiées dans le cadre de sa mission et s'engage à ne jamais les communiquer ni les vendre à un tiers (voir le document « **Charte sur le respect de la vie privée** »)

### 5. **Tarifs applicables à l'assistance numérique à domicile :**

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au « Client » et/ou au « Bénéficiaire » et disponibles sur le site web de L'Attelle Numérique ([www.lattellenumerique.com](http://www.lattellenumerique.com)) ou sur simple demande par téléphone au 07 89 60 97 42.

Pour information, à la date des présentes CGV, les tarifs applicables aux prestations « d'Assistance numérique » sont les suivants (hors réduction de Services à la Personne) :

- Pack Start : 59€ TTC = 1h de prestations (assistance numérique),
- Pack Gold : 169€ TTC = 3h de prestations (assistance numérique + démarches administratives simples),
- Pack Premium : 269€ TTC = 5h de prestations (assistance numérique + démarches administratives complexes).

Tout Pack acheté est utilisable entièrement ou par fractions dans l'année qui suit son achat.



L'Attelle Numérique ayant un agrément d'Organisme de Services à la Personne, ses clients se verront obtenir un crédit d'impôts de 50% sur les prestations souscrites dans une limite de 3 000€ / an par foyer fiscal.

Conditions de règlement : Le premier rendez-vous sera programmé avec le « Bénéficiaire » dès la réception du paiement de l'achat d'un Pack par le « Client ».

6. **Application de la loi Informatique et Libertés :**

Voir le document « **Charte sur le respect de la vie privée** »

7. **Droit de rétractation :**

Le « Client » pourra se rétracter dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après la signature du devis. Pour exercer le droit de rétractation, le « Client » devra notifier à L'Attelle Numérique sa décision de rétractation par écrit (lettre ou e-mail adressé à [info@lattellenumerique.com](mailto:info@lattellenumerique.com)).

**Renoncement du client à son droit de rétractation :**

Si le « Client » demande expressément de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation (et qu'il renonce ainsi à son droit de rétractation), il devra payer le montant du Pack immédiatement afin que le « Bénéficiaire » puisse profiter de l'assistance numérique dont il a besoin. (Dans ce cas, conformément à l'article L.121218 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne pourra être exercé).

8. **Responsabilité & Assurance :**

Le « Prestataire » déclare avoir souscrit une assurance responsabilité professionnelle auprès du LCL (Agence Cœur Défense – 92400 – Courbevoie) pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention dans l'exercice de son activité.

9. **Modification des Conditions Générales de Vente :**

Le « Prestataire » pourra modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Dans ce cas, il en informera le « Client » préalablement avant leur date d'application effective.

Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de cette date.

10. **Litiges**

En cas de litige et/ou de réclamation, les Parties s'engagent à se rapprocher afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux compétents.

