Maintenance 67

Dépannage et formation informatique 100 % à distance · 67202 Wolfisheim · 06 76 83 65 40 · technicien@maintenance67.fr · maintenance67.fr

Conditions générales de vente

Version du 15 novembre 2026. Ces conditions sont écrites en français simple ; chaque article dit clairement ce que nous faisons, ce que nous ne faisons pas, et ce que nous attendons du client.

Sommaire

1. Qui sommes-nous
2. Définitions
3. Champ d'application et documents du contrat
4. Nos services, 100 % à distance
5. Conditions pour bénéficier d'un service
6. Commande et conclusion du contrat
7. Prix, offres et suppléments
8. Paiement
9. Rendez-vous, retard, annulation et absence
10. Déroulement d'une séance
11. Nos engagements
12. Les engagements du client
13. Règles propres à chaque service
14. Charte qualité : nos garanties commerciales
15. Droit de rétractation
16. Responsabilité
17. Force majeure
18. Suspension et résiliation par Maintenance 67
19. Données personnelles et confidentialité
20. Propriété intellectuelle
21. Preuve et conservation des échanges
22. Modification des conditions
23. Réclamations et médiation
24. Droit applicable et tribunaux

1. Qui sommes-nous

Maintenance 67, SARL au capital de 120 € en cours de formation, dont le siège est à 67202 Wolfisheim, SIRET en cours d'attribution. Téléphone : 06 76 83 65 40 · E-mail : technicien@maintenance67.fr. Ci-après « Maintenance 67 » ou « nous ».

Tout se fait à distance, y compris nos échanges écrits : contrat, confirmations, rapports, factures, réclamations, résiliations et rétractations se font **par e-mail** à technicien@maintenance67.fr. Nous n'envoyons pas de courrier papier. Le téléphone et le SMS servent aux rendez-vous et aux annulations de dernière minute.

Notre politique générale : nous mettons tout en œuvre pour satisfaire au mieux chaque client, avec sérieux, honnêteté et le soin d'un professionnel. **Chaque technicien est formé** et **dispose des moyens nécessaires** pour tout mettre en œuvre (article 11). **Nous sommes tenus à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat** : nous nous engageons à faire tout ce qui est raisonnablement possible pour rendre le service commandé, mais nous ne pouvons pas garantir un résultat qui dépend aussi de l'état de l'appareil, des logiciels et services d'autres éditeurs, et des informations données par le client. Cette règle s'applique à **tous nos services**, sauf

lorsqu'un engagement précis est écrit (prix, durée des séances, délais de prise en charge, garanties de la charte qualité).

2. Définitions

- **Client** : toute personne qui commande un service. Le **client particulier** (ou consommateur) agit pour ses besoins personnels ; le **client professionnel** agit pour son entreprise, son activité indépendante, son association ou sa collectivité.
- **Séance** : un rendez-vous à distance de 30 minutes avec un employé du service technique.
- **Prestation** : un service ponctuel à prix fixe (dépannage, réinitialisation, sauvegarde, conseil d'achat, bilan de sécurité, etc.).
- **Abonnement** : un service de maintenance payé chaque mois ou chaque année.
- **Code client** : le code personnel attribué au client, qu'il donne au début de chaque séance.
- **Rapport** ou **mémo** : le compte rendu écrit envoyé au client après une intervention ou une séance de formation.

3. Champ d'application et documents du contrat

Les présentes conditions s'appliquent à **tous nos services**, pour les particuliers comme pour les professionnels. En passant commande, le client déclare les avoir lues et acceptées. Elles lui sont envoyées par e-mail avec son contrat.

Le contrat entre le client et Maintenance 67 est formé, par ordre de priorité, de : 1) le contrat ou le devis accepté par le client ; 2) les présentes conditions ; 3) la charte qualité ; 4) la description du service et son prix sur notre site, **tels qu'ils étaient au jour de la commande**. Les conditions générales d'achat d'un client professionnel ne s'appliquent que si nous les avons acceptées par écrit.

4. Nos services, 100 % à distance

Nous proposons, **uniquement à distance** : le dépannage et l'entretien d'ordinateurs, des abonnements de maintenance, des prestations ponctuelles (sauvegarde, réinitialisation, conseil d'achat), des prestations de cybersécurité, la protection des enfants en ligne, des formations informatiques, de l'optimisation de PC gaming et du coaching de jeux vidéo. Le contenu et le prix de chaque service sont décrits sur notre site.

Ce que nous ne faisons pas : nous ne nous déplaçons jamais et n'accueillons pas de public ; nous ne réparons pas le matériel (pièces, écran, carte mère), qui ne peut pas se réparer à distance : nous orientons alors le client vers un réparateur ; nous ne vendons ni matériel ni logiciel.

Site internet en rodage : notre site et nos outils sont en période de rodage pendant 24 mois à compter de l'ouverture (2 janvier 2027). Des fonctions peuvent évoluer et des interruptions techniques peuvent survenir ; elles n'empêchent pas de commander ni de bénéficier de nos services, par téléphone au 06 76 83 65 40 ou par e-mail.

Horaires : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, et de 18 h à 21 h sur rendez-vous, en priorité pour les professionnels. Pour les professionnels, des interventions sont possibles en dehors de ces horaires avec un supplément (article 7). Une ligne d'urgence cyberattaque, réservée aux professionnels, répond de 7 h à minuit. Aucune intervention entre minuit et 7 h.

5. Conditions pour bénéficier d'un service

- **Âge** : le client doit être majeur. Un mineur ne peut bénéficier d'un service (coaching, formation) qu'avec l'accord de ses parents ou de son responsable légal, qui passent la commande et paient eux-mêmes.

- **Droit d'utiliser l'appareil** : le client est propriétaire de l'ordinateur, du téléphone ou du compte sur lequel nous intervenons, ou il est autorisé à nous y donner accès. Pour un appareil d'entreprise, la demande vient du dirigeant ou d'une personne qu'il a habilitée. Nous refusons toute intervention sur l'appareil ou le compte d'une autre personne sans son accord.
- **Matériel du client** : un ordinateur qui démarre, une connexion Internet suffisante, et, selon le service, un micro, des haut-parleurs ou une caméra. Si la connexion à distance est impossible du fait du matériel ou de la connexion du client, la séance peut être reportée.
- **Logiciels légaux** : le client utilise des logiciels obtenus légalement. Nous n'installons pas de logiciel piraté et ne contournons pas les protections des éditeurs.

6. Commande, devis et conclusion du contrat

La demande se fait par téléphone, par le formulaire du site ou par e-mail. **Aucun paiement n'est demandé et aucune intervention payante n'a lieu avant les trois étapes suivantes :**

1. **Récapitulatif écrit** : nous envoyons au client, par e-mail, un récapitulatif de commande : le service choisi, son contenu, son prix, la date ou le délai d'exécution, son code client, les présentes conditions (lien et version PDF) et le formulaire de rétractation.
2. **Acceptation écrite** : le client répond par e-mail ou par SMS : « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente. Je commande [service] au prix indiqué. Je demande que l'intervention commence avant la fin du délai de rétractation. » Le contrat est conclu à la réception de cette réponse. Nous l'enregistrons avec sa date et son heure.
3. **Paiement** : seulement ensuite, nous envoyons le lien de paiement sécurisé (article 8).

Devis : un devis écrit et gratuit est remis à tout client qui le demande, ainsi que pour toute prestation sur mesure (professionnels, plusieurs postes ou serveurs) et pour tout engagement de plus de 1 500 €. Le devis précise le service, le prix, la durée de validité de l'offre et renvoie aux présentes conditions ; il n'engage le client qu'une fois signé ou accepté par écrit.

Si c'est nous qui appelons le client pour lui proposer un service, nous lui envoyons ensuite l'offre par écrit : il n'est engagé qu'après l'avoir acceptée par écrit, à la fin de l'appel.

Nous pouvons refuser une commande pour un motif légitime : demande illégale ou contraire à nos règles (article 5), litige de paiement en cours, comportement agressif lors d'un précédent échange.

7. Prix, offres et suppléments

Les prix sont indiqués en euros, **toutes taxes comprises (TTC)** pour les particuliers et **hors taxes (HT)** pour les professionnels. Le prix applicable est celui affiché **au jour de la commande**. Il n'y a jamais de frais de déplacement.

Offres : chaque offre (offre d'ouverture, pack, jeu offert, parrainage, etc.) s'applique aux conditions et jusqu'à la date indiquées sur le site. Sauf mention contraire, les offres ne se cumulent pas entre elles.

Suppléments horaires (professionnels uniquement), calculés sur le tarif affiché :

Moment	Prix
Lundi au vendredi, 9 h – 21 h (18 h – 21 h sur rendez-vous)	Tarif affiché
Lundi au vendredi 7 h – 9 h ; samedi jusqu'à 18 h	+20 %
Lundi au vendredi 21 h – minuit ; samedi 18 h – minuit ; dimanche et jours fériés	+50 %

Abonnements : frais de mise en place une seule fois (29 € TTC pour un particulier, 79 € HT pour un professionnel). Si nous changeons le prix d'un abonnement en cours, nous prévenons le client par e-mail

au moins **1 mois avant** ; s'il n'est pas d'accord, il peut résilier sans frais avant l'entrée en vigueur du nouveau prix.

8. Paiement

- Le paiement se fait **toujours d'avance, par carte bancaire, en ligne**, sur une page de paiement sécurisée. Hors abonnement, chaque séance est payée avant de commencer.
- Le virement n'est accepté qu'à titre exceptionnel : la prestation commence à réception de l'argent (5 à 8 jours).
- **Jamais d'espèces ni de chèque.** Nos techniciens n'acceptent jamais d'argent, de pourboire ni de cadeau. Si quelqu'un réclame de l'argent au nom de Maintenance 67 en dehors de notre page de paiement, le client refuse et nous appelle.
- Abonnements : paiement chaque mois, ou à l'année avec les 11e et 12e mois offerts (sauf offre en cours qui les remplace).
- **Paiement refusé** : le client est prévenu et dispose de 5 jours pour régulariser. Pendant ce temps, les interventions sont suspendues ; sans règlement, l'abonnement peut être résilié et la somme due reste exigible.
- Une facture ou un reçu est envoyé par e-mail.
- **Remboursements** : tout remboursement (annulation, rétractation, satisfait ou remboursé, force majeure) se fait **uniquement sur la carte bancaire avec laquelle le client a payé**, sous 14 jours. Pour un paiement par virement, le remboursement se fait sur le compte d'où vient le virement. Jamais en espèces, par chèque ou sur un autre compte.

9. Rendez-vous, retard, annulation et absence

- **Annulation ou report par le client** : il est gratuit si le client nous prévient **au moins 30 minutes avant l'heure du rendez-vous**, par téléphone, SMS ou e-mail. La séance est alors reportée ou, si le client le préfère, remboursée **sur la carte bancaire avec laquelle il a payé**, sous 14 jours.
- **Absence** : si le client ne nous a pas prévenus au moins 30 minutes avant et ne se présente pas, la séance est **due comme si elle avait eu lieu**. Avant de constater l'absence, le technicien essaie de joindre le client par téléphone pendant les 10 premières minutes. **À l'appréciation de la direction**, la séance peut ne pas être due si le client justifie ensuite, par e-mail, d'un motif grave et imprévisible qui l'a empêché de prévenir (hospitalisation, accident, décès d'un proche, par exemple).
- **Retard du client** : la séance commence à l'arrivée du client et se termine à l'heure prévue, pour ne pas retarder les clients suivants. Elle reste due en entier.
- **Retard ou annulation de notre part** : si nous annulons ou si nous sommes en retard de plus de 10 minutes, le client choisit entre une nouvelle séance gratuite à la date de son choix (selon nos disponibilités) et le remboursement de la séance sur la carte bancaire avec laquelle il a payé, sous 14 jours.
- Pour les séances du tarif solidaire, le bon d'orientation reste valable jusqu'à sa date limite en cas de report demandé dans les délais.

10. Déroulement d'une séance

- Une séance dure **30 minutes**. Elle peut se prolonger de 3 minutes au plus, sans supplément, pour terminer proprement l'opération en cours.
- Nous ne nous connectons à un appareil **qu'à la demande du client et avec son accord**, à chaque séance, avec un logiciel de connexion à distance dont le mot de passe change à chaque fois. Le client voit tout ce que nous faisons et peut **arrêter à tout moment** en fermant la fenêtre.

- Le technicien termine toujours une opération avant d'en commencer une autre : il ne laisse jamais une opération à moitié faite. S'il reste du travail à la fin de la séance, le client choisit : une nouvelle séance payée d'avance tout de suite, ou la suite un autre jour.
- Si le problème ne peut pas se régler à distance (panne matérielle notamment), nous le disons honnêtement, **sans facturer la séance**, et nous orientons le client.
- Après chaque intervention, un **rapport écrit** est envoyé au client : ce qui a été fait et ce qui reste à surveiller.

11. Nos engagements

- **Des techniciens formés** : chaque employé du service technique suit une formation de départ avant d'intervenir. Il ne travaille seul qu'après une **validation écrite de son autonomie** par la direction. Il bénéficie ensuite d'une formation continue et d'un débriefing mensuel de l'équipe pour analyser les cas difficiles et améliorer nos pratiques.
- **Des moyens pour tout mettre en œuvre** : chaque technicien dispose d'outils professionnels (logiciel de connexion à distance sécurisé, outil de gestion qui enregistre chaque séance et chaque accord du client), de fiches de procédure écrites pour chaque service, d'outils d'aide au diagnostic et au conseil, et du soutien de ses collègues et de la direction. Si un cas dépasse ses compétences, il le transmet à un collègue ou à la direction plutôt que de prendre un risque.
- Nous mettons tout en œuvre pour rendre le service commandé, avec le soin et la compétence d'un professionnel. C'est une **obligation de moyens** : nous ne pouvons pas garantir le résultat d'une réparation logicielle, qui dépend aussi de l'état de l'appareil et des logiciels d'autres éditeurs.
- Nous ne copions aucun fichier du client sur nos ordinateurs. Nous ne lui demandons **jamais** ses mots de passe ni ses codes bancaires : il les tape lui-même.
- Nos techniciens sont tenus au secret sur tout ce qu'ils voient pendant une intervention.
- Nous respectons les délais de prise en charge propres à chaque formule (article 13.2), comptés en heures ouvrées.
- Nous refusons toute demande illégale ou dangereuse : accès à l'appareil ou aux comptes d'une autre personne sans son accord, surveillance cachée, contournement de protections, téléchargement illégal.

12. Les engagements du client

- Être présent pendant toute la séance et à l'heure (article 9).
- **Sauvegarder ses données importantes**. Avant toute opération qui peut effacer des données (réinitialisation, réparation du système), le client fait une sauvegarde ou nous la confie (prestation « Sauvegarde de vos données »), et il donne son accord écrit.
- Donner des informations **exactes et complètes** sur son besoin, son appareil et le problème rencontré.
- Taper lui-même ses mots de passe et ses codes, et ne jamais les communiquer à nos techniciens.
- Utiliser des logiciels obtenus légalement et respecter les conditions d'utilisation des services tiers (éditeurs de logiciels et de jeux, Discord, etc.).
- Nous signaler rapidement tout problème après une intervention, pour que nous puissions le régler (article 14).
- Rester courtois avec nos techniciens. En cas d'insultes, de menaces ou de comportement agressif, la séance est interrompue et reste due.

13. Règles propres à chaque service

13.1 Dépannage à distance (49 € TTC la séance de 30 minutes, hors abonnement)

Diagnostic et réparation des problèmes de logiciel : lenteurs, virus et publicités, mises à jour, pilotes, imprimante, messagerie, réglages. Le matériel défectueux n'est pas réparé (article 4). Si la panne ne peut pas se régler à distance, la séance n'est pas facturée (article 10). La réparation est garantie 60 jours dans les conditions de la charte qualité (article 14).

13.2 Abonnements de maintenance

Ce qui est compris et ce qui ne l'est pas, formule par formule. La « maintenance complète » comprend : nettoyage des fichiers inutiles, mises à jour de Windows et des logiciels installés, vérification et optimisation des disques, et un rapport écrit.

Formule	Compris	Non compris (payant à part ou non proposé)
Essentiel 9,90 € TTC / mois	1 ordinateur · maintenance complète tous les 3 mois · diagnostic matériel · rapport après chaque maintenance · prise en charge sous 48 h ouvrées	Dépannage (49 € la séance) · désinfection des virus et publicités (traitée comme un dépannage) · ordinateur supplémentaire · réinitialisation (35 €) · sauvegarde (25 €)
Sérénité 28,90 € TTC / mois	Tout l'Essentiel, plus : maintenance complète chaque mois · désinfection virus et publicités · 30 min de dépannage à distance par mois · prise en charge sous 24 h ouvrées · 1 ordinateur (+5 € par ordinateur en plus, 3 au maximum)	Dépannage au-delà de 30 min par mois (49 € la séance) · plus de 3 ordinateurs · réinitialisation (35 €) · sauvegarde (25 €)
Pro Poste 29 € HT / poste / mois	Maintenance complète chaque mois · désinfection · 2 séances de 30 min de dépannage par mois par tranche de 5 postes · rapport après chaque maintenance · prise en charge sous 24 h ouvrées	Serveurs (formule Pro Serveur) · option cyber mensuelle (+5 € par poste) · bilans et simulations de sécurité · sensibilisation des salariés · suppléments hors horaires (article 7)
Pro Serveur 149 € HT / serveur / mois	Audit et maintenance chaque mois (Windows Server et Linux) · contrôle des sauvegardes, de la sécurité et des comptes · 4 séances de 30 min de dépannage par mois · rapport mensuel pour la direction · prise en charge sous 4 h ouvrées	Postes de travail (formule Pro Poste) · installation ou remplacement de serveur et de matériel réseau (confiés au prestataire du client) · suppléments hors horaires (article 7)

Jamais compris, quelle que soit la formule : la réparation ou le remplacement de matériel ; l'achat de matériel, de logiciels ou de licences ; la récupération de fichiers effacés ou sur un disque en panne ; les téléphones, tablettes et consoles (sauf formule Protection des enfants) ; les appareils non déclarés au contrat ; les formations, le coaching et les prestations de cybersécurité ; tout déplacement.

Temps de dépannage compris : il s'utilise par séances de 30 minutes, dans le mois en cours. Le temps non utilisé n'est pas reporté sur le mois suivant et n'est pas remboursé.

- **Contenu** : celui de la formule choisie (Essentiel, Sérénité, Pro Poste, Pro Serveur), tel que décrit sur le site au jour de la souscription : fréquence de maintenance, nombre d'appareils, temps de dépannage compris, délai de prise en charge.
- **Délai de prise en charge** : c'est le délai pour **commencer** à traiter une demande, en heures ouvrées (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés). Ce n'est pas un délai de réparation.

- **Durée** : 12 mois, puis le contrat continue de mois en mois. Pour un client particulier, nous rappelons par e-mail, entre 3 mois et 1 mois avant la fin des 12 premiers mois, qu'il peut arrêter.
- **Résiliation par le client** : après les 12 premiers mois, à tout moment avec 1 mois de préavis, **par e-mail** à technicien@maintenance67.fr. Nous confirmons la résiliation par e-mail. La résiliation n'est jamais automatique : elle résulte d'une demande du client ou de l'article 18.
- Au-delà du temps de dépannage compris, chaque séance supplémentaire est payée d'avance au tarif en vigueur.

13.3 Réinitialisation de Windows (35 € TTC)

Remise de Windows à l'état d'origine. **Elle efface les programmes et peut effacer les données.** Avant l'intervention, le client sauvegarde lui-même ses données personnelles (ou commande la prestation « Sauvegarde de vos données ») et signe une **décharge**. Sans décharge signée, nous ne faisons pas la réinitialisation. Maintenance 67 n'est pas responsable de l'effacement des données non sauvegardées. Les logiciels payants sont réinstallés par le client avec ses propres licences.

13.4 Sauvegarde de vos données (25 € TTC)

Copie des documents, photos et e-mails du client sur **son propre support** (disque externe, clé USB ou espace en ligne du client), jamais sur nos ordinateurs. Le client vérifie avec le technicien que tout est bien copié avant de continuer. Nous ne pouvons pas récupérer des fichiers déjà effacés, abîmés ou situés sur un disque en panne matérielle.

13.4 bis Réinstallation complète de Windows (94,99 € TTC, forfait)

Forfait tout compris, à distance : sauvegarde des données du client sur son propre support (conditions de l'article 13.4), réinitialisation de Windows (conditions de l'article 13.3, décharge signée obligatoire), mises à jour et pilotes, remise en place d'**une** imprimante, de la webcam et de la messagerie, réinstallation des logiciels courants gratuits ou dont le client fournit la licence, et rapport écrit. **Ne sont pas compris** : les logiciels spécialisés (comptabilité, logiciels métier), les imprimantes ou appareils supplémentaires, la récupération de fichiers déjà effacés ou situés sur un disque en panne ; ils sont proposés en séances de 30 minutes à 49 € TTC, avec l'accord écrit du client avant de commencer. Pendant la réinitialisation, l'ordinateur travaille seul : le client relance ensuite l'assistance à distance, avec l'aide du technicien par téléphone.

13.5 Conseil pour l'achat d'un ordinateur (35 € TTC)

Le conseil est établi à partir des **informations données par le client** pendant la séance. Elles sont enregistrées, relues avec lui, reprises par écrit dans un récapitulatif envoyé par e-mail et sur la fiche conseil qui lui est remise. Il lui appartient de les vérifier et de signaler toute erreur ou tout changement **avant d'acheter**. Les prix indiqués sont des fourchettes indicatives.

Le conseil est une **recommandation** : le client reste seul décisionnaire de l'achat, du modèle, du vendeur et du montant qu'il décide de dépenser. Maintenance 67 est tenue à une obligation de moyens (un conseil sérieux, établi avec soin à partir des informations reçues). Sa responsabilité ne peut pas être engagée lorsque le client achète un matériel différent de celui conseillé, choisit un autre budget, a donné des informations inexactes ou incomplètes, ou en cas de panne ou de défaut du matériel, qui relèvent du vendeur et du fabricant (article 13.13).

13.6 Cybersécurité

- **Bilans et rapports** : un bilan de sécurité décrit l'état de l'appareil ou du réseau **au jour du contrôle**. Il réduit les risques mais ne peut pas garantir qu'aucune attaque n'aura lieu ensuite. Les mesures recommandées sont mises en œuvre par le client, par son prestataire, ou par nous s'il le commande.

- **Simulation d'attaque** : réalisée uniquement avec l'**autorisation écrite** du client (du dirigeant pour une entreprise), sur des appareils qui lui appartiennent. Rien n'est modifié ; les serveurs sont examinés en lecture seule, avec l'accord du prestataire informatique du client.
- **« Je crois que je suis piraté »** : nous contrôlons l'ordinateur, aidons le client à reprendre la main sur ses comptes et l'orientons (banque, dépôt de plainte, 17Cyber). Nous ne pouvons pas garantir la récupération d'un compte ou d'une somme d'argent, qui dépend de tiers. Le dépôt de plainte et les démarches auprès de la banque restent à la charge du client.
- **Bouclier E-mail** : les réglages du nom de domaine se font avec le client, qui se connecte lui-même à son compte chez son hébergeur. Il reçoit un rapport avant / après. Nous ne pouvons pas garantir que les fournisseurs de messagerie bloqueront 100 % des faux e-mails.
- **Ateliers et sensibilisation** : séances collectives en visioconférence ; le nombre maximum de participants est celui indiqué sur le site.
- **Ligne d'urgence cyberattaque** : réservée aux professionnels ; supplément horaire selon l'article 7.

13.7 Protection des enfants en ligne

Compris : tous les appareils du foyer (ordinateurs, téléphones, tablettes, consoles), blocage des sites dangereux, recherche sécurisée, bouton « Besoin d'aide », horaires d'écran, vérification mensuelle et compte rendu. Mensuel 7,90 € TTC (mise en place 29 € TTC, sans engagement), annuel 79 € TTC, ou option +4,90 € TTC par mois avec un abonnement Essentiel ou Sérénité. **Non compris** : la réparation des appareils, l'achat d'applications payantes, la surveillance des messages (que nous refusons). Mise en place des protections sur les appareils du foyer, puis vérification chaque mois. Nous ne lisons jamais les messages, n'enregistrons pas ce qui est tapé, ne faisons pas de captures d'écran en cachette et ne localisons personne. Le mode Accompagnement d'un jeune majeur n'est installé **qu'avec son accord ou celui de son tuteur**. Aucun filtre n'est parfait : la protection réduit fortement les risques mais ne remplace pas la présence et le dialogue des parents. La formule mensuelle est sans engagement.

13.8 Formations

6 séances de 30 minutes à distance par formation ; le client fait les gestes lui-même, sur son ordinateur. Un mémo écrit est remis après chaque séance. Un questionnaire de fin permet au client de savoir où il en est ; ses résultats restent confidentiels. **Si le résultat est inférieur à 8 sur 15**, le technicien propose au client une **offre de rattrapage**, pour que la formation soit bien comprise. Cette proposition est faite de vive voix, en toute discrétion ; elle est **facultative** : le client est libre de l'accepter ou non, et son prix lui est indiqué et confirmé par écrit avant tout paiement. Nos formations sont des cours particuliers : **ce ne sont pas des formations professionnelles certifiantes** et elles ne sont pas finançables par le CPF.

13.9 Coaching de jeux vidéo

Séances de 30 minutes en ligne, sur Discord, avec partage d'écran. L'évaluation est gratuite et sans engagement. Les packs sont payés d'avance. Le coaching vise à faire progresser le joueur, mais **aucun classement, niveau ou résultat n'est garanti**. En fin de coaching, une évaluation sur 15 points est remise ; si elle est inférieure à 8, le coach peut proposer une offre de rattrapage, facultative, dans les mêmes conditions que pour les formations. Nous respectons les règles des éditeurs : jamais de triche, de logiciel interdit ni de partage de compte. Le client mineur doit avoir l'accord de ses parents, qui effectuent eux-mêmes le paiement et peuvent assister aux séances. Maintenance 67 n'est pas liée aux éditeurs des jeux.

13.10 Optimisation de PC gaming (49 € TTC la séance, hors abonnement)

Réglages de Windows, des pilotes, des jeux et du réseau pour le jeu. Les gains de fluidité dépendent du matériel du client : **nous ne garantissons pas un nombre d'images par seconde** ni une latence donnée. Nous ne modifions pas les réglages électriques du matériel (fréquences, tensions).

13.11 Jeu « Ciel Enchaîné » offert avec le pack de 6 séances

Le jeu est offert, pendant la durée de l'offre, avec le pack de 6 séances de coaching. Il est fourni par son auteur sous forme de lien de téléchargement, pour un usage personnel, aux conditions de la licence qui l'accompagne. Avant d'acheter le pack, le client vérifie que son PC respecte la **configuration minimale** indiquée sur la page Coaching (nous pouvons la vérifier pendant l'évaluation gratuite). Le bonus réservé aux premiers clients est limité au nombre et à la durée indiqués sur le site. Pour le droit de rétractation sur le jeu, voir l'article 15.

13.11 bis Le Mag Ados (magazine numérique)

Un numéro tous les deux mois, en PDF envoyé par e-mail. Gratuit pour les abonnés Protection des enfants ; 3 € TTC le numéro pour les autres, payé d'avance après acceptation écrite des présentes conditions. Le numéro est envoyé dès le paiement, à la demande de l'acheteur : son droit de rétractation prend alors fin (article 15). Le magazine est réservé à l'usage personnel de l'acheteur et de sa famille : il ne peut pas être diffusé ni publié.

13.12 Tarif solidaire (14,95 € la séance)

Accordé sur bon d'orientation envoyé directement par un travailleur social depuis l'adresse e-mail de sa structure, dans la limite de 2 séances par an et par personne, un bon par séance, valable un mois. Mêmes outils, même rapport et mêmes garanties que pour tous nos clients, aux conditions de la page Tarif solidaire.

13.13 Magasins et fournisseurs indiqués

Pour tous nos services, Maintenance 67 ne vend ni matériel ni logiciel et ne perçoit **aucune commission**. S'il est indiqué au client une adresse de magasin ou de fournisseur, c'est à titre de simple information : le client n'a **aucune obligation** de s'y rendre et reste entièrement libre d'acheter l'ordinateur, les pièces ou les logiciels où il le souhaite. Ce choix n'a aucune incidence sur nos prestations ni sur nos tarifs. La garantie du matériel et des logiciels achetés relève du vendeur et du fabricant.

13.14 Attestations

Une attestation de suivi peut être délivrée en fin de formation ou de coaching. Ce n'est ni un diplôme ni une certification professionnelle.

13.15 Petites annonces

Les petites annonces publiées sur le site ne font pas partie des prestations décrites dans les présentes conditions. Elles sont réservées aux professionnels et régies uniquement par les conditions des petites annonces, que l'annonceur accepte par écrit avant tout paiement.

13.16 Création de site internet sur mesure (professionnels, sur devis)

La création de site internet sur mesure est réservée aux professionnels (entreprises, commerçants, artisans, professions libérales, associations) et réalisée uniquement sur devis. Le client fournit l'architecture souhaitée (pages, contenus, fonctions) ; Maintenance 67 l'aide à la préciser. Le devis, gratuit, détaille page par page et fonction par fonction le prix, le délai et ce qui est compris. **La durée de création est d'un mois minimum** à compter de l'acceptation du devis et de la remise de tous les contenus par le client ; le délai exact est fixé dans le devis. **Paiement en trois fois**, sauf autre échéancier écrit dans le devis : **30 % à l'acceptation du devis**, **30 % à mi-parcours** (à la présentation d'un état d'avancement de la version choisie), et **le solde de 40 % à la réception du site**. Chaque étape suivante ne commence qu'après le paiement de l'échéance précédente. Après l'acceptation écrite du devis et le versement du premier acompte de 30 %, Maintenance 67 présente au client **trois versions différentes** de son site (maquettes) ; le client choisit celle qui lui convient le mieux, et la réalisation complète porte sur la version choisie. Les deux versions non retenues restent la propriété de Maintenance 67. **Le devis**

accepté par écrit fixe les conditions particulières du projet : délais, étapes de validation, propriété et droits d'utilisation du site et de ses contenus, hébergement, nom de domaine et maintenance après la livraison. **Tout ajout ou toute modification demandé après l'acceptation du devis** (page, fonction, contenu, langue ou changement de version) **est facturé en supplément**, sur un devis complémentaire accepté par écrit avant d'être réalisé ; il peut allonger le délai. Les contenus (textes, photos, logos) fournis par le client restent sa propriété et sa responsabilité. Comme pour toutes nos prestations, Maintenance 67 est tenue à une obligation de moyens. Le droit de rétractation des consommateurs ne s'applique pas.

14. Charte qualité : nos garanties commerciales

En plus des garanties prévues par la loi, nous prenons trois engagements, décrits en détail dans notre charte qualité :

- **Satisfait ou remboursé** : demande dans les 14 jours qui suivent le paiement, par e-mail ou par téléphone, sans avoir à se justifier ; remboursement sur la carte utilisée sous 14 jours ; pour un abonnement, le mois concerné est remboursé.
- **Prix le plus bas** : alignement sur un prix public vérifiable pour la même prestation, proposé par une entreprise en France, à nous envoyer avant le paiement ; il ne se cumule pas avec les autres réductions.
- **Réparation garantie 60 jours** : si le problème réparé réapparaît dans les 60 jours, 30 minutes de dépannage offertes pour le régler et 10 % de réduction sur la prochaine prestation.

15. Droit de rétractation

- Le client particulier dispose de **14 jours** à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans avoir à se justifier, par une déclaration claire envoyée à technicien@maintenance67.fr ou avec le formulaire de rétractation.
- **Intervention terminée** : si le client a demandé par écrit que l'intervention commence avant la fin du délai et a reconnu perdre son droit de rétractation une fois la prestation entièrement réalisée, il ne peut plus se rétracter après l'intervention (article L221-28, 1° du Code de la consommation).
- **Abonnement commencé** à sa demande : en cas de rétractation, le client paie le service fourni jusqu'à sa décision, au prorata ; le reste est remboursé sous 14 jours (article L221-25).
- **Jeu à télécharger et Mag Ados** : le droit de rétractation ne s'applique plus au jeu une fois le téléchargement commencé, ni à un numéro du Mag Ados une fois envoyé, si le client l'a expressément demandé et a reconnu perdre son droit (article L221-28, 13°). Les séances de coaching non commencées restent soumises aux règles ci-dessus.
- **Clients professionnels** : le droit de rétractation ne s'applique pas, sauf dans les cas prévus par la loi.

16. Responsabilité

Maintenance 67 est responsable des dommages directs causés par une faute de sa part, dans les conditions prévues par la loi. Sa responsabilité ne peut pas être engagée pour les dommages qui proviennent :

- d'une panne matérielle ou d'un défaut déjà présent sur l'appareil ;
- d'un logiciel, d'une mise à jour ou d'un service d'un autre éditeur ou prestataire ;
- d'une coupure d'Internet, d'électricité, ou d'une interruption de la séance par le client ;
- d'informations inexactes ou incomplètes données par le client ;
- d'un manquement du client à ses engagements, notamment l'absence de sauvegarde malgré notre demande ;

- de l'application ou de la non-application, par le client ou par un tiers, de nos conseils et recommandations ;
- d'un événement de force majeure (article 17).

Clients professionnels : sauf faute lourde ou intentionnelle, la responsabilité de Maintenance 67 est limitée au montant payé par le client au cours des 12 derniers mois pour la prestation en cause, et ne couvre pas les dommages indirects (perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de données non sauvegardées).

Rien dans les présentes conditions ne prive le client particulier des droits que la loi lui accorde.

17. Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dus à un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (par exemple : panne générale d'Internet ou d'électricité, cyberattaque de grande ampleur, catastrophe naturelle). Les séances concernées sont reportées ; si le report est impossible, elles sont remboursées.

18. Suspension et résiliation par Maintenance 67

Nous pouvons suspendre puis résilier un contrat, après avoir prévenu le client par écrit, en cas de non-paiement non régularisé (article 8), de comportement agressif ou injurieux envers nos techniciens, ou de demande illégale répétée. Les séances payées et non réalisées pour une autre raison que la faute du client lui sont remboursées.

19. Données personnelles et confidentialité

Nous ne collectons que les données nécessaires au service (code client, prénom, commune, téléphone, e-mail ; nom et adresse seulement si la facture l'exige). Leur traitement, leurs destinataires, leur durée de conservation et les droits du client sont décrits dans nos mentions légales. Ce que nos techniciens voient pendant une intervention reste confidentiel.

20. Propriété intellectuelle

Les supports de formation, mémos, fiches, questionnaires, modèles de rapports et outils utilisés pour nos services ont été conçus par Monsieur Alain Zachayus, leur auteur, et sont protégés. Le client peut les utiliser et les conserver pour ses besoins personnels ou ceux de son entreprise, mais pas les revendre, les publier ou les diffuser. Le site et nos outils restent la propriété de leur auteur (voir les mentions légales).

21. Preuve et conservation des échanges

Les e-mails, SMS, contrats, décharges, autorisations écrites, récapitulatifs de besoins, rapports et enregistrements de notre outil de gestion (dates, heures, accords donnés, paiements) sont conservés et peuvent servir de preuve des commandes, des accords du client et des prestations réalisées. Le client peut en demander une copie. Nous n'enregistrons pas les séances en vidéo ni en audio.

22. Modification des conditions

Nous pouvons modifier ces conditions. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande. Pour un abonnement en cours, toute modification importante est annoncée par e-mail au moins 1 mois avant ; le client qui la refuse peut résilier sans frais avant son entrée en vigueur.

23. Réclamations et médiation

Toute réclamation s'adresse d'abord à technicien@maintenance67.fr ou au 06 76 83 65 40, en indiquant le code client. Nous répondons par écrit. Les réclamations sont traitées par la direction : Maintenance 67 répond seule des prestations réalisées en son nom par ses employés, qui ne traitent pas eux-mêmes les réclamations et ne communiquent pas leurs coordonnées personnelles. Les insultes ou menaces envers un technicien entraînent l'arrêt de la séance (article 12) et peuvent conduire à la résiliation (article 18). En cas de désaccord persistant après cette réclamation écrite, le client particulier peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont les coordonnées figurent dans nos mentions légales.

24. Droit applicable et tribunaux

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Pour un client particulier, le tribunal compétent est déterminé par la loi. Pour un client professionnel, et à défaut d'accord amiable, les litiges relèvent des juridictions de Strasbourg.