



Conditions Générales de Vente

Particuliers — Consommateurs

Référence : PTC-CGV-B2C

Version 1.1.1 — 2026-09-01

Phénix Tech

SASU au capital de 100 € · SIRET 102 975 372 00016
13300 Salon-de-Provence, France
contact@phenix-tech.fr · <https://phenix-tech.fr>

Préambule

Les présentes **Conditions Générales de Vente** (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

Phénix Tech, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) au capital de 100 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Salon-de-Provence sous le numéro **102 975 372** (SIRET 102 975 372 00016), dont le siège social est situé à **13300 Salon-de-Provence, France**, représentée par son Président **Bastien Bertorello**, joignable à contact@phenix-tech.fr et au **+33 6 71 31 43 18** — ci-après « **le Prestataire** » —

et toute personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation — ci-après « **le Client** » ou « **le Consommateur** ».

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts (franchise en base).

Article 1 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à **toutes les commandes** passées par un Consommateur auprès du Prestataire pour les prestations de services suivantes :

- **Migration Linux** — installation et configuration de systèmes d'exploitation libres sur le matériel du Client ;
- **Souveraineté numérique** — dégooglisation de smartphones, configuration de services auto-hébergés (Nextcloud personnel, email), audit de confidentialité ;
- **Accompagnement et support** — assistance informatique à distance ou à domicile, formation individuelle ;
- **Maison connectée (domotique confort)** — installation et configuration de matériel domotique (centrale Home Assistant auto-hébergée, modules et capteurs sans fil) pour le pilotage de l'éclairage, des volets, du chauffage et de la consommation électrique, **à l'exclusion de toute prestation de sécurité, d'alarme, de télésurveillance ou de surveillance à distance** ;

à l'exclusion de toute prestation à destination des professionnels, qui relève des **CGV B2B** distinctes.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la **date de signature du devis**. Toute commande emporte **adhésion sans réserve** aux présentes CGV, que le Client reconnaît avoir lues et comprises.

Article 2 — Information précontractuelle

Conformément à l'**article L. 111-1 du Code de la consommation**, le Prestataire communique au Consommateur, avant toute conclusion du contrat, de manière claire et compréhensible :

- les caractéristiques essentielles de la prestation (disponibles sur <https://phenix-tech.fr> et détaillées dans le devis) ;
- le prix de la prestation ;
- la date ou le délai d'exécution ;
- son identité, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ;
- les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités du droit de rétractation ;
- les coordonnées du médiateur de la consommation.

Article 3 — Commande et formation du contrat

3.1 Devis

Toute prestation fait l'objet d'un **devis nominatif** établi par le Prestataire, valable **trente (30) jours** à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire.

Le devis mentionne notamment : la description détaillée de la prestation, son prix total en euros (HT et avec mention de la franchise de TVA), les options choisies, les délais d'exécution prévisionnels, les modalités de paiement et la référence des présentes CGV.

3.2 Acceptation

Le contrat est **formé** lors de la signature du devis par le Client, par voie électronique via une **solution de signature auto-hébergée** par le Prestataire, ou par tout autre moyen convenu (retour par email d'un devis signé scanné).

Un contrat de prestation spécifique peut être joint au devis pour les prestations techniques complexes ; ses stipulations, lues et signées par le Client, prévalent sur les présentes CGV en cas de divergence.

Article 4 — Prix et modalités de paiement

4.1 Prix

Les prix sont indiqués en euros, **hors taxes**, le Prestataire bénéficiant de la **franchise en base de TVA** (art. 293 B CGI). Les prix figurant sur le devis signé sont **fermes et définitifs** pour la mission concernée.

Les déplacements à domicile font l'objet d'une facturation **complémentaire** selon le barème figurant au devis (forfait kilométrique ou facturation au kilomètre au-delà d'un rayon convenu).

4.2 Modalités de paiement

Les paiements sont acceptés par :

- **virement bancaire SEPA** (RIB communiqué sur la facture) ;
- **chèque** à l'ordre de « Phénix Tech ».

Les paiements en **espèces supérieurs à 1 000 €** sont interdits (art. L. 112-6 C. mon. fin.).

4.3 Échéance

Sauf stipulation contraire du devis :

- les prestations **punctuelles** de faible montant (< 200 €) sont payables **à réception de la facture** (c'est-à-dire à la fin de la prestation) ;
- les prestations **forfaitaires** au-delà de 200 € sont payables **à 30% à la commande** (acompte) et **70% à la livraison** ;
- les prestations **récurrentes** (abonnement, maintenance, pack formation) sont payables **mensuellement à terme à échoir**, par prélèvement SEPA ou carte bancaire.

Aucun **escompte** n'est pratiqué pour paiement anticipé.

Article 5 — Droit de rétractation

5.1 Délai et modalités

Conformément aux articles **L. 221-18 et suivants du Code de la consommation**, le Client dispose d'un délai de **quatorze (14) jours** à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, **sans avoir à motiver sa décision** ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi.

Le Client informe le Prestataire de sa décision :

- par **email** à contact@phenix-tech.fr ;
- en renvoyant le **formulaire-type de rétractation** joint en annexe ;
- ou par toute autre déclaration écrite dénuée d'ambiguïté.

5.2 Remboursement

Le Prestataire rembourse le Client dans un délai **maximum de 14 jours** à compter de la réception de la notification de rétractation, par le même moyen de paiement que celui utilisé initialement (sauf accord exprès du Client pour un autre moyen), sans frais pour le Client.

5.3 Exécution avant la fin du délai — renonciation

Si le Client souhaite que l'exécution de la prestation **commence avant l'expiration du délai de rétractation**, il doit en faire la **demande expresse** par écrit (case à cocher lors de la commande ou mention manuscrite sur le devis : « *Je demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation et reconnais perdre mon droit de rétractation une fois la prestation intégralement exécutée.* »).

En cas de rétractation après exécution partielle, le Client acquitte un montant **proportionnel** aux prestations fournies jusqu'à la date de rétractation (art. L. 221-25 C. conso).

5.4 Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, notamment :

- à la prestation **pleinement exécutée avant la fin du délai** avec l'accord préalable exprès du Client et renonciation expresse à son droit de rétractation ;
- à la fourniture d'un bien **confectionné selon les spécifications du Consommateur** ou nettement personnalisé (ex : configuration système sur mesure) ;
- à la fourniture de **contenus numériques** non fournis sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord exprès préalable du Client et renonciation expresse à son droit de rétractation.

Article 6 — Exécution de la prestation

Le Prestataire s'engage à exécuter la prestation avec **diligence, compétence et loyauté**, conformément aux règles de l'art et dans les délais convenus.

Le Client s'engage à :

- fournir au Prestataire toutes les informations et moyens d'accès nécessaires (identifiants, accès au domicile pour les interventions sur site, poste de travail pour le support à distance) ;
- **sauvegarder ses données personnelles** avant toute intervention (bien que le Prestataire prenne toutes les précautions d'usage — snapshot, duplication — le Client demeure seul responsable de la sauvegarde de ses données antérieures à l'intervention) ;
- être présent ou joignable aux créneaux convenus pour les interventions à distance.

En cas d'indisponibilité du Client au rendez-vous convenu sans préavis d'au moins **24 heures**, le Prestataire se réserve le droit de facturer la séance au tarif convenu.

Pour les prestations comportant l'**installation de matériel** au domicile du Client (notamment la maison connectée), un **procès-verbal de réception** est établi et signé à l'issue de la prestation, constatant le bon fonctionnement de l'installation à la date de la réception. Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens** sur l'installation et la configuration ; le maintien du bon fonctionnement dépend d'éléments relevant du Client (box internet, réseau Wi-Fi, installation électrique, alimentation, fournisseur d'accès) et des services tiers utilisés.

Le **raccordement électrique 230 V fixe** des équipements encastrés (micromodules d'éclairage et de volets roulants) **n'entre pas dans le périmètre du Prestataire** : il est réalisé par un électricien qualifié ou par le Client sous sa responsabilité. Le Prestataire fournit et configure le matériel mais **n'effectue aucun branchement sur l'installation électrique fixe** ; il ne saurait être tenu responsable du raccordement réalisé par un tiers ou par le Client.

La **configuration** des équipements encastrés et la **constatation de leur bon fonctionnement** (procès-verbal de réception) ne peuvent intervenir **qu'une fois ces équipements installés, raccordés et**

alimentés. Lorsque le raccordement est réalisé par un électricien ou par le Client, une **intervention de configuration distincte de la livraison du matériel** peut donc être nécessaire.

Article 7 — Garanties légales

Le Client bénéficie de plein droit et sans frais supplémentaires :

- de la **garantie légale de conformité** des services fournis (articles **L. 217-3 et suivants** du Code de la consommation, applicables aux contrats portant sur des services numériques) ;
- de la **garantie des vices cachés** (articles **1641 et suivants** du Code civil).

La garantie légale de conformité permet au Client, pendant **deux (2) ans** à compter de l'exécution, d'obtenir la mise en conformité du service sans frais, sauf coûts manifestement disproportionnés, voire une réduction du prix ou la résolution du contrat.

Pour toute demande d'application de ces garanties : contact@phenix-tech.fr.

Article 8 — Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens** et non de résultat.

Sa responsabilité ne peut être engagée :

- en cas de **force majeure** (voir article 11) ;
- en cas de **faute du Client** (non-respect des consignes de sauvegarde, modification du système postérieurement à l'intervention, fourniture d'informations erronées) ;
- en cas de **défaillance d'un tiers** (fournisseur d'accès internet, hébergeur, service SaaS, éditeur de logiciel) indépendante de la volonté du Prestataire ;
- pour les **dommages indirects** (perte de chance, perte de données non sauvegardées par le Client, préjudice commercial, image, moral) non directement imputables à une faute caractérisée du Prestataire.

En tout état de cause, la responsabilité cumulée du Prestataire au titre d'une prestation ne saurait excéder le **montant total HT facturé** au Client pour ladite prestation.

Les présentes limitations ne s'appliquent pas en cas de **faute lourde, dol ou dommage corporel** causé par le Prestataire, conformément à la loi.

Article 9 — Propriété intellectuelle

Les éléments spécifiquement créés pour le Client (configurations, documentations personnalisées, contenus rédigés) lui sont cédés sous réserve du paiement intégral du prix.

Le Prestataire conserve la propriété de ses **outils, scripts, méthodologies** et **savoir-faire** réutilisables, ainsi que des **briques techniques** non spécifiquement créées pour le Client.

Les logiciels libres (Linux, Nextcloud, etc.) installés restent soumis à leurs licences respectives, que le Client s'engage à respecter.

Article 10 — Données à caractère personnel

Phénix Tech agit en qualité de **responsable de traitement** au sens du RGPD pour les données collectées dans le cadre de la relation contractuelle.

Les finalités, bases légales, durées de conservation et droits du Client (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) sont détaillés dans la **politique de confidentialité** : <https://phenix-tech.fr/politique-de-confidentialite.html>.

Pour l'exercice de tout droit ou toute question : contact@phenix-tech.fr . Réclamation possible auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr>).

Article 11 — Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement résultant d'un cas de **force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil. La Partie empêchée informe l'autre sans délai. Si l'empêchement dure plus de **trente (30) jours**, chaque Partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité. Les sommes déjà payées correspondant à des prestations non exécutées sont remboursées.

Article 12 — Résiliation

12.1 Résiliation pour manquement

En cas de manquement de l'une des Parties à l'une de ses obligations essentielles, l'autre Partie peut, après mise en demeure restée sans effet pendant **trente (30) jours**, résilier le contrat **de plein droit**, par lettre recommandée avec avis de réception (ou email avec accusé de réception), sans préjudice des dommages et intérêts.

12.2 Résiliation d'un abonnement (prestations récurrentes)

Les abonnements (pack formation, maintenance) sont résiliables par simple email à contact@phenix-tech.fr avec un **préavis de 30 jours**, sans frais et sans motif à fournir.

12.3 Conséquences de la résiliation

La résiliation entraîne la cessation des prestations, la facturation au prorata des prestations réalisées et le remboursement des sommes versées correspondant à des prestations non exécutées.

Article 13 — Médiation de la consommation

Conformément à l'**article L. 612-1 du Code de la consommation**, le Prestataire adhère à un dispositif de médiation de la consommation.

En cas de litige, le Client et le Prestataire s'efforcent de le résoudre à l'amiable : le Client adresse une réclamation écrite au Prestataire (contact@phenix-tech.fr).

À défaut d'accord amiable, ou en l'absence de réponse du Prestataire dans un **délai raisonnable d'un (1) mois**, le Client consommateur au sens de l'**article L. 612-2 du Code de la consommation** a la possibilité de saisir **gratuitement**, si un désaccord subsiste, le médiateur de la consommation auquel le Prestataire adhère — inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'**article L. 615-1** du même code :

Société de la Médiation Professionnelle (SMP)

Altéritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>

Pour un litige transfrontalier au sein de l'Union européenne, le Client peut également s'adresser au **Centre Européen des Consommateurs France** : <https://www.europe-consommateurs.eu/>.

Article 14 — Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents sont ceux du **domicile du Client** ou du lieu d'exécution de la prestation, conformément aux articles R. 631-3 du Code de la consommation et 46 du Code de procédure civile.

Article 15 — Modification des CGV

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment. La version applicable à une commande est celle **en vigueur à la date de signature du devis**. Les versions successives sont archivées et consultables sur demande à contact@phenix-tech.fr.

L'historique des versions figure sur <https://phenix-tech.fr/cgv.html>.

Annexe — Formulaire de rétractation

(à compléter et à renvoyer uniquement en cas de rétractation, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat)

À l'attention de **Phénix Tech**
contact@phenix-tech.fr — 13300 Salon-de-Provence

Je soussigné(e)
demeurant à
notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :
.....
.....

Commandé(e) le :

Date :

Signature (en cas de formulaire papier) :