

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

BSI – Brocard Services Informatiques

Version : **7 septembre 2026**

1. Identité du professionnel

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après « CGV », sont proposées par :

BSI – Brocard Services Informatiques

Entrepreneur individuel : **Quentin Brocard**

Adresse professionnelle : **11 passage Anatole France, 21500 Montbard, France**

SIREN / SIRET : **108 176 942 / 108 176 942 00010**

Téléphone : **06 09 41 54 72**

E-mail : **contact@bsi21.fr**

Site internet : **<https://www.bsi21.fr>**

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts, tant que l'entreprise bénéficie de la franchise en base de TVA.

2. Objet et champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations de services et ventes réalisées par BSI auprès de clients consommateurs.

Les activités concernées comprennent notamment :

- le diagnostic et la recherche de panne ;
- le dépannage et la réparation informatique ;
- l'installation et la configuration de matériels, périphériques, logiciels et systèmes ;
- l'assistance et la maintenance informatique ;
- l'assistance à distance ;
- l'entretien et le nettoyage de matériels ;
- la sauvegarde, le transfert et la récupération de données ;
- le conseil, l'accompagnement et la formation informatique ;

- la fourniture ou la vente de matériels, composants, accessoires et consommables.

Certaines prestations peuvent faire l'objet d'un devis, d'un contrat ou de conditions particulières précisant leur contenu, leur durée ou leurs modalités spécifiques.

En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées par le client prévalent sur les présentes CGV.

3. Information du client

Avant tout engagement du client, BSI communique les informations nécessaires relatives notamment aux caractéristiques essentielles de la prestation ou du bien, à son prix ou à son mode de calcul et, lorsqu'ils sont pertinents, à ses conditions particulières d'exécution.

Les présentes CGV sont mises à la disposition du client avant son engagement et peuvent lui être communiquées par tout moyen approprié.

La version applicable est celle portée à la connaissance du client au moment de son engagement.

4. Prix et prestations complémentaires

Les prix applicables sont ceux portés à la connaissance du client avant son engagement.

Ils peuvent être déterminés notamment par une grille tarifaire, un devis, un forfait, un tarif horaire ou tout autre mode de calcul préalablement annoncé.

Lorsque le prix total ne peut raisonnablement être déterminé avant l'intervention, BSI communique au client les éléments permettant d'en comprendre le mode de calcul.

Les frais de déplacement, pièces, fournitures, consommables ou autres frais complémentaires sont facturés dans les conditions annoncées au client.

Toute prestation non comprise dans celle initialement convenue et entraînant un coût supplémentaire fait l'objet de l'accord préalable du client.

Cet accord peut être recueilli par tout moyen approprié permettant d'établir le consentement du client.

5. Diagnostic et recherche de panne

Le diagnostic et la recherche de panne constituent une prestation à part entière.

Selon la nature de la panne, ils peuvent nécessiter notamment des tests, démontages, essais logiciels ou matériels et différentes opérations de vérification.

Lorsqu'il a été préalablement indiqué au client qu'un diagnostic ou une recherche de panne est facturable, cette prestation reste due même lorsqu'aucune réparation n'est finalement possible, retenue ou économiquement pertinente.

Avant réalisation du diagnostic, BSI ne peut garantir :

- l'identification certaine de la cause de la panne ;
- la possibilité de réparer le matériel ;
- le coût d'une éventuelle réparation ;
- ni le résultat d'une intervention ultérieure.

Le diagnostic peut conduire à proposer au client une prestation complémentaire, qui reste soumise à son accord lorsqu'elle entraîne un coût supplémentaire.

6. Dépannage, réparation et intervention

BSI réalise les prestations confiées avec les soins et diligences normalement attendus d'un professionnel.

La nature du dépannage informatique implique que le résultat d'une intervention ne puisse pas toujours être déterminé ou garanti avant diagnostic.

Une panne peut notamment avoir plusieurs causes, révéler une autre défaillance ou résulter de l'état général et de l'usure du matériel.

La résolution d'un problème donné ne constitue pas une garantie contre l'apparition ultérieure d'une panne distincte ou indépendante de l'intervention réalisée.

Lorsque BSI estime qu'une réparation est impossible, disproportionnée ou économiquement peu pertinente au regard de l'état du matériel, le client en est informé.

Les garanties et responsabilités imposées par la loi restent en tout état de cause applicables.

7. Matériels, pièces et composants

Lorsque BSI fournit ou vend une pièce, un composant ou un matériel, ses caractéristiques essentielles et son prix sont communiqués au client dans les conditions applicables à la commande.

Le matériel proposé peut, avec l'accord du client, être neuf, d'occasion ou reconditionné.

Lorsque le client fournit lui-même un matériel, une pièce ou un composant, BSI n'est pas responsable de ses défauts intrinsèques, de sa qualité, de sa provenance ou de sa durée de vie.

BSI reste responsable de la bonne exécution de la prestation qui lui est confiée.

Les éventuels achats réalisés selon des modalités particulières, notamment au nom ou pour le compte du client, sont soumis aux conditions spécifiques portées à sa connaissance lors de l'opération concernée.

8. Matériel confié à BSI

Lorsqu'un matériel est confié à BSI, les éléments utiles à son identification ainsi que, lorsque cela est pertinent, les accessoires remis et son état apparent peuvent être consignés sur un document de prise en charge.

Le client est invité à signaler toute anomalie, détérioration ou particularité connue susceptible d'avoir une incidence sur l'intervention.

Le matériel est conservé avec les précautions raisonnablement nécessaires pendant sa prise en charge.

À l'issue de l'intervention, le client est informé de la mise à disposition de son matériel selon les coordonnées qu'il a communiquées à BSI.

Les éventuelles conditions particulières relatives à une conservation prolongée d'un matériel non récupéré sont communiquées au client avant leur application.

9. Données, sauvegardes et récupération de données

Les interventions informatiques peuvent concerner des matériels contenant des données importantes ou personnelles.

Lorsque cela est techniquement possible et sauf lorsque la sauvegarde ou la récupération constitue précisément l'objet de la prestation, le client est invité à disposer d'une sauvegarde récente de ses données.

Certaines opérations effectuées sur un matériel ou un support défaillant peuvent comporter un risque inhérent de perte, d'altération ou d'inaccessibilité des données.

BSI prend les précautions raisonnablement nécessaires dans le cadre de ses interventions.

Récupération de données

La possibilité de récupérer des données dépend notamment de l'état physique et logique du support.

Aucun résultat de récupération ne peut être garanti avant analyse du support.

BSI ne peut notamment garantir à l'avance :

- qu'une récupération sera possible ;
- que l'intégralité des données pourra être récupérée ;
- que tous les fichiers récupérés seront exploitables ;
- ni que leur organisation d'origine pourra être conservée.

Les modalités de facturation d'une prestation de récupération ou de tentative de récupération sont communiquées au client avant son engagement.

Lorsque des copies temporaires sont nécessaires à la réalisation de la prestation, elles ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à son exécution ou à sa remise au client, sous réserve des contraintes techniques ou obligations légales applicables.

Aucune disposition du présent article ne saurait exclure la responsabilité de BSI lorsqu'un dommage résulte directement d'une faute qui lui est imputable.

10. Assistance à distance

Une intervention à distance est réalisée avec l'autorisation du client et dans les limites nécessaires à la prestation demandée.

L'autorisation donnée pour une intervention ponctuelle ne confère pas à BSI un droit permanent d'accès au matériel du client et ce même lors d'un contrat d'assistance ou de maintenance.

Le client doit disposer des droits et autorisations nécessaires sur les équipements, comptes, logiciels et données concernés par la demande.

Lorsqu'un accès à des comptes ou services nécessite des identifiants ou codes personnels, ceux-ci sont utilisés uniquement dans la mesure nécessaire à la prestation.

BSI peut refuser toute intervention dont l'objet serait manifestement illicite ou visant à contourner sans autorisation un dispositif de sécurité, une licence, un contrôle d'accès ou les droits d'un tiers.

Une prestation d'assistance à distance peut être facturable même lorsqu'elle ne permet pas la résolution complète du problème lorsque cette condition a été portée à la connaissance du client avant son engagement.

11. Délais d'exécution

Les prestations sont exécutées à la date ou dans le délai convenu avec le client ou, lorsqu'aucun délai précis ne peut être déterminé, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Certains délais peuvent dépendre de circonstances extérieures à BSI, notamment de la disponibilité de pièces, matériels, services ou informations nécessaires à l'intervention.

Les droits légalement reconnus au consommateur en cas de retard ou de défaut d'exécution restent applicables.

12. Facturation et paiement

Les modalités et moyens de paiement acceptés sont portés à la connaissance du client avant son engagement.

Sauf condition particulière, le paiement intervient selon les modalités indiquées au client lors de la commande ou sur le document contractuel correspondant.

Une facture ou note est remise au client conformément aux dispositions applicables.

Lorsque des dispositions légales particulières sont applicables aux modalités ou délais de paiement, elles s'appliquent de plein droit.

13. Droit de rétractation

Lorsque le consommateur bénéficie légalement d'un droit de rétractation, les informations relatives aux conditions, au délai et aux modalités d'exercice de ce droit lui sont communiquées conformément à la réglementation applicable.

Le consommateur peut demander que l'exécution d'une prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, dans les conditions prévues par la réglementation.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du consommateur et dans les conditions légales applicables, celui-ci peut perdre son droit de rétractation sur la prestation exécutée.

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir demandé le commencement de l'exécution, les sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées peuvent rester dues dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Les exceptions légales au droit de rétractation demeurent applicables.

Lorsque le droit de rétractation existe, un formulaire type de rétractation est mis à la disposition du consommateur. Celui-ci peut utiliser ce formulaire ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

14. Garanties applicables à la vente de biens

Lorsque BSI vend un bien à un consommateur, celui-ci bénéficie des garanties légales applicables, indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale ou constructeur.

Il bénéficie notamment de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés, dans les conditions prévues par la réglementation.

Les éventuelles garanties commerciales ou constructeur s'ajoutent aux garanties légales sans les remplacer.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

15. Responsabilité

BSI répond de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées conformément aux dispositions légales applicables.

BSI ne peut être tenu responsable d'un dommage qui ne lui est pas imputable, notamment lorsqu'il résulte exclusivement :

- d'une panne ou détérioration préexistante ;
- de l'usure normale du matériel ;
- d'un défaut intrinsèque d'un bien ou composant fourni par le client ;
- d'une intervention postérieure réalisée par le client ou un tiers ;
- ou d'un événement extérieur indépendant de l'intervention réalisée.

Aucune clause des présentes CGV n'a pour objet ou pour effet d'exclure une garantie ou une responsabilité qui ne pourrait légalement être exclue ou limitée à l'égard d'un consommateur.

16. Confidentialité et données personnelles

Dans le cadre de ses interventions, BSI peut être amené à avoir techniquement accès à des informations ou données appartenant au client.

BSI limite leur consultation et leur utilisation à ce qui est nécessaire à l'exécution de la prestation, sauf demande du client, nécessité particulière liée à l'intervention ou obligation légale.

Les données personnelles nécessaires notamment à la gestion des demandes, rendez-vous, devis, prestations, factures, garanties et réclamations sont traitées conformément à la réglementation applicable.

Les informations relatives à ces traitements et à l'exercice des droits des personnes concernées sont précisées dans la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles de BSI, mise à disposition du client sur support approprié et accessible sur bsi21.fr, rubrique Politique de confidentialité.

17. Réclamations et médiation de la consommation

En cas de difficulté concernant une prestation ou une vente, le client est invité à contacter préalablement BSI afin de rechercher une solution amiable.

Les réclamations peuvent être adressées à BSI au moyen des coordonnées indiquées à l'article 1.

Après réclamation préalable auprès de BSI et à défaut de solution satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu
75008 Paris

Tél. : 01 89 47 00 14

E-mail : litiges@cm2c.net

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php>

18. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de différend, les parties sont invitées à rechercher préalablement une solution amiable.

Le consommateur conserve la faculté de recourir au médiateur de la consommation dans les conditions indiquées ci-dessus et de saisir la juridiction compétente conformément aux dispositions légales applicables.

Aucune disposition des présentes CGV ne prive le consommateur d'un droit auquel il ne peut légalement renoncer.

19. Modification des CGV

BSI peut modifier les présentes CGV pour les contrats futurs.

Les modifications n'affectent pas les contrats déjà conclus, auxquels demeure applicable la version des CGV en vigueur lors de leur conclusion.

Documents associés : [Formulaire type de rétractation](#) · [Politique de confidentialité et de protection des données personnelles](#)