

# TEKMEDIA

## Conditions générales de vente et de prestations de services

Boutique, atelier informatique et assistance à distance

|                        |                                                   |
|------------------------|---------------------------------------------------|
| Entreprise             | TEKMEDIA - SARL au capital de 7 600 €             |
| Siège social           | 125 avenue du Docteur Nancel Pénard, 33600 Pessac |
| SIREN / SIRET          | 444 065 445 / 444 065 445 00041                   |
| RCS                    | Bordeaux                                          |
| TVA intracommunautaire | FR93 444 065 445                                  |
| Email                  | contact@tekmedia.fr                               |
| Site internet          | www.tekmedia.fr                                   |
| Version                | 30 avril 2026                                     |

*Document destiné à l'affichage en boutique, à la remise au client, à l'envoi avec un devis et à la publication sur le site internet de TEKMEDIA.*



## Table des matières

|                                                              |   |                                                        |   |
|--------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------|---|
| 1. Identification de l'entreprise.....                       | 3 | 17. Sauvegarde et responsabilité des données.....      | 6 |
| 2. Champ d'application.....                                  | 3 | 18. Confidentialité.....                               | 6 |
| 3. Clients particuliers et clients professionnels.....       | 3 | 19. Mots de passe, comptes utilisateurs et licences. . | 6 |
| 4. Dépôt du matériel.....                                    | 3 | 20. Assistance à distance.....                         | 6 |
| 5. Diagnostic.....                                           | 3 | 21. Matériel non récupéré.....                         | 6 |
| 6. Devis.....                                                | 4 | 22. Matériel irréparable ou réparation refusée.....    | 7 |
| 7. Commande de pièces et acompte.....                        | 4 | 23. Limites de responsabilité.....                     | 7 |
| 8. Prix.....                                                 | 4 | 24. Vente de matériel neuf ou d'occasion.....          | 7 |
| 9. Paiement.....                                             | 4 | 25. Réserve de propriété.....                          | 7 |
| 10. Retard de paiement des clients professionnels.....       | 4 | 26. Droit de rétractation.....                         | 7 |
| 11. Exécution des prestations.....                           | 4 | 27. Réclamations.....                                  | 7 |
| 12. Pièces détachées.....                                    | 5 | 28. Médiation de la consommation.....                  | 8 |
| 13. Garantie commerciale des réparations.....                | 5 | 29. Données personnelles.....                          | 8 |
| 14. Garanties légales applicables aux consommateurs<br>..... | 5 | 30. Force majeure.....                                 | 8 |
| 15. Batteries.....                                           | 5 | 31. Droit applicable.....                              | 8 |
| 16. Récupération de données.....                             | 5 | 32. Acceptation des CGV.....                           | 8 |

## 1. Identification de l'entreprise

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services sont proposées par :

- TEKMEDIA, Société à responsabilité limitée au capital social de 7 600 €
- Immatriculée au RCS de Bordeaux
- SIREN : 444 065 445
- SIRET du siège social : 444 065 445 00041
- TVA intracommunautaire : FR93 444 065 445
- Code APE : 4741Z - Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et de logiciels en magasin spécialisé
- Siège social : 125 avenue du Docteur Nancel Pénard, 33600 Pessac
- Représentée par son gérant, Monsieur Sylvain Jean Claude Meynard
- Email : [contact@tekmedia.fr](mailto:contact@tekmedia.fr)
- Site internet : [www.tekmedia.fr](http://www.tekmedia.fr)

Ci-après désignée "TEKMEDIA".

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations de TEKMEDIA et de ses clients, particuliers ou professionnels, dans le cadre de la vente de produits, pièces détachées, matériels informatiques, ainsi que de la réalisation de prestations de diagnostic, réparation, maintenance, assistance et services informatiques.

## 2. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations et ventes réalisées par TEKMEDIA, notamment :

- diagnostic informatique
- réparation de PC fixes et ordinateurs portables
- remplacement de pièces : écran, clavier, batterie, disque, mémoire, alimentation, connectique, etc.
- récupération de données par voie logicielle
- installation ou réinstallation de Windows
- installation de logiciels
- suppression de virus, nettoyage logiciel et optimisation
- sauvegarde et transfert de données
- vente de pièces détachées
- vente de matériel neuf ou d'occasion
- assistance à distance
- contrats de maintenance, forfaits ou prestations récurrentes

TEKMEDIA n'intervient pas sur les ordinateurs Apple/Mac, sauf accord exprès et exceptionnel.

TEKMEDIA ne réalise pas d'intervention à domicile ni d'intervention en entreprise, sauf accord particulier écrit.

Aucune vente en ligne n'est proposée sur le site internet de TEKMEDIA. Le site internet a une vocation principalement informative et commerciale.

Toute commande, dépôt de matériel, acceptation de devis ou demande de prestation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

## 3. Clients particuliers et clients professionnels

Les présentes CGV s'appliquent aux clients consommateurs, c'est-à-dire les particuliers agissant à des fins personnelles, ainsi qu'aux clients professionnels, c'est-à-dire les entreprises, associations, indépendants, administrations ou toute personne agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Certaines clauses spécifiques aux clients professionnels ou aux clients particuliers sont précisées dans les articles concernés.

## 4. Dépôt du matériel

Lors du dépôt d'un matériel, TEKMEDIA peut établir une fiche de prise en charge mentionnant notamment l'identité et les coordonnées du client, la description du matériel confié, les accessoires éventuellement déposés, le problème déclaré par le client et l'état apparent du matériel au moment du dépôt.

Le client doit signaler à TEKMEDIA tout défaut connu, choc, oxydation, panne intermittente, tentative de réparation antérieure, problème de batterie, problème d'écran, mot de passe, verrouillage logiciel ou tout autre élément pouvant influencer le diagnostic ou la réparation.

TEKMEDIA ne peut être tenue responsable d'un défaut préexistant, non visible ou non signalé au moment du dépôt.

## 5. Diagnostic

Le diagnostic informatique permet d'identifier, lorsque cela est possible, la nature de la panne ou du dysfonctionnement.

Le diagnostic est en principe gratuit lorsqu'il aboutit à une réparation acceptée par le client.

Toutefois, en cas de refus de réparation après diagnostic, d'abus manifeste, de demande complexe,

de matériel nécessitant un démontage important, ou de recherches approfondies sans suite donnée par le client, TEKMEDIA se réserve le droit de facturer des frais de diagnostic approfondi ou de démontage d'un montant de 49 € TTC.

Ces frais sont communiqués au client avant facturation ou indiqués sur la fiche de prise en charge, le devis ou tout autre support commercial.

## 6. Devis

Lorsque la nature de la prestation le nécessite, TEKMEDIA établit un devis.

Le devis est gratuit, sauf mention contraire clairement indiquée au client avant son établissement.

Le devis est valable 15 jours à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire indiquée sur le devis.

Le devis peut être accepté par signature manuscrite ou électronique, retour par email, validation par SMS ou accord écrit sur tout support permettant d'en conserver la preuve.

L'acceptation du devis vaut commande ferme et acceptation des présentes CGV.

Toute modification demandée par le client après acceptation du devis peut donner lieu à un nouveau devis ou à une facturation complémentaire.

## 7. Commande de pièces et acompte

Lorsque la réparation nécessite la commande de pièces, TEKMEDIA peut demander un acompte de 30 % du montant total du devis avant toute commande.

Certaines pièces spécifiques, rares, coûteuses, d'occasion ou commandées spécialement pour le client peuvent nécessiter un acompte supérieur ou un paiement intégral à la commande.

En cas d'annulation par le client après commande de pièces, l'acompte pourra être conservé à hauteur des frais déjà engagés par TEKMEDIA.

## 8. Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises pour les clients particuliers, et hors taxes ou toutes taxes comprises selon les documents commerciaux pour les clients professionnels.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de l'établissement du devis ou de la commande.

TEKMEDIA se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations déjà acceptées par devis restent facturées au prix indiqué sur le devis accepté, sauf modification demandée par le client.

## 9. Paiement

TEKMEDIA accepte les moyens de paiement suivants :

- carte bancaire
- espèces, dans les limites légales
- virement bancaire

Les chèques ne sont pas acceptés.

Sauf accord contraire écrit, le paiement est exigible comme suit : acompte de 30 % à la commande lorsque la prestation nécessite une commande de pièce ou une immobilisation particulière ; solde payable comptant à la restitution du matériel ou à la fin de la prestation.

Pour les clients professionnels, le paiement est exigible comptant, sauf accord écrit spécifique.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

TEKMEDIA se réserve le droit de conserver le matériel confié jusqu'au paiement complet des sommes dues.

## 10. Retard de paiement des clients professionnels

En cas de retard de paiement par un client professionnel, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire.

Le taux des pénalités de retard applicable est égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, sauf mention contraire indiquée sur la facture.

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera également due par le client professionnel pour chaque facture payée en retard.

Lorsque les frais de recouvrement réellement exposés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, TEKMEDIA se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

## 11. Exécution des prestations

TEKMEDIA s'engage à réaliser les prestations avec diligence, sérieux et compétence, dans la limite des informations communiquées par le client, de l'état du

matériel confié et de la disponibilité des pièces nécessaires.

Les délais éventuellement indiqués sont donnés à titre indicatif, sauf engagement écrit exprès.

TEKMEDIA ne peut être tenue responsable des retards liés notamment à l'indisponibilité de pièces, à un délai fournisseur, à une panne plus complexe que prévu, à une panne intermittente, à l'absence de réponse du client, à un blocage logiciel, mot de passe ou compte utilisateur, ou à un cas de force majeure.

## 12. Pièces détachées

Les pièces utilisées par TEKMEDIA sont principalement des pièces neuves.

Lorsque les pièces neuves ne sont pas disponibles ou lorsque la situation le justifie, TEKMEDIA peut proposer des pièces compatibles, reconditionnées ou d'occasion, après information du client.

Le client reconnaît que certaines pièces compatibles ou d'occasion peuvent présenter des différences mineures avec les pièces d'origine, sans que cela ne constitue nécessairement un défaut.

## 13. Garantie commerciale des réparations

Sauf mention contraire écrite, les réparations réalisées par TEKMEDIA bénéficient d'une garantie commerciale de 3 mois à compter de la date de restitution du matériel.

Cette garantie couvre uniquement la pièce remplacée par TEKMEDIA, la main-d'œuvre directement liée à cette pièce et la panne initialement réparée.

La garantie commerciale ne couvre pas :

- les batteries, hors garanties légales applicables
- les logiciels
- les virus, malwares ou réinfections
- les pertes de données
- les pannes différentes ou nouvelles
- les défauts liés à une mauvaise utilisation
- les chocs, casses, chutes, liquides, surtensions ou oxydations
- les interventions réalisées par un tiers après la réparation
- les modifications matérielles ou logicielles réalisées par le client
- les matériels présentant une usure avancée
- les pannes intermittentes non reproductibles
- les incompatibilités logicielles ultérieures

- les consommables

Toute demande de garantie doit être accompagnée de la facture correspondante.

## 14. Garanties légales applicables aux consommateurs

Pour les clients consommateurs, les garanties légales prévues par le Code de la consommation et le Code civil s'appliquent, notamment la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés, lorsque les conditions légales sont réunies.

La garantie commerciale éventuellement accordée par TEKMEDIA ne prive pas le client consommateur du bénéfice de ses garanties légales.

## 15. Batteries

Les batteries sont des consommables dont la durée de vie dépend fortement de l'usage, du nombre de cycles, des conditions de charge, de la température, de l'âge du matériel et de l'état général de l'ordinateur.

Sauf garantie légale applicable, les batteries ne bénéficient pas de la garantie commerciale de 3 mois prévue pour les autres réparations.

TEKMEDIA ne peut garantir une autonomie précise après remplacement d'une batterie.

## 16. Récupération de données

TEKMEDIA peut proposer des prestations de récupération de données par voie logicielle.

TEKMEDIA n'est pas un laboratoire spécialisé en récupération de données.

TEKMEDIA ne réalise notamment pas l'ouverture de disques durs en salle blanche, la réparation électronique avancée de supports de stockage, la récupération physique sur plateaux endommagés ou les interventions de laboratoire sur supports gravement détériorés.

La récupération de données n'est jamais garantie.

Le client reconnaît que toute tentative de récupération peut échouer, notamment en cas de support endommagé, défectueux, chiffré, corrompu, usé, oxydé ou partiellement illisible.

Lorsque la situation l'exige, TEKMEDIA peut recommander au client de s'adresser à un laboratoire spécialisé.

## 17. Sauvegarde et responsabilité des données

Le client est seul responsable de la sauvegarde de ses données.

Avant tout dépôt de matériel ou toute intervention, le client doit effectuer ses propres sauvegardes.

À la demande du client, TEKMEDIA peut proposer une prestation payante de sauvegarde ou de transfert de données.

TEKMEDIA peut être amenée à accéder, manipuler, copier ou transférer certaines données uniquement dans le cadre de la prestation demandée.

Dans les limites permises par la loi, et sauf faute prouvée, TEKMEDIA décline toute responsabilité en cas de perte, altération, suppression, corruption ou indisponibilité de données, quelle qu'en soit la cause.

Les données récupérées ou sauvegardées par TEKMEDIA sont conservées pendant une durée maximale d'un mois à compter de la restitution du matériel ou de la fin de la prestation, sauf accord écrit contraire.

Passé ce délai, TEKMEDIA pourra supprimer définitivement les données sans autre formalité.

## 18. Confidentialité

TEKMEDIA s'engage à respecter la confidentialité des informations et données auxquelles elle pourrait avoir accès dans le cadre de ses prestations.

TEKMEDIA n'accède aux fichiers personnels du client que lorsque cela est nécessaire à l'exécution de la prestation demandée, notamment pour la sauvegarde, le transfert, la récupération ou la vérification du fonctionnement du matériel.

Le client s'engage à ne pas confier volontairement à TEKMEDIA des contenus illicites ou contraires à la législation en vigueur.

En cas de découverte de contenus manifestement illicites, TEKMEDIA se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la prestation et, si nécessaire, de procéder aux signalements requis par la loi.

## 19. Mots de passe, comptes utilisateurs et licences

Le client doit fournir à TEKMEDIA les mots de passe, codes d'accès, comptes utilisateurs, clés de récupération ou informations nécessaires à la réalisation de la prestation.

TEKMEDIA ne peut être tenue responsable de l'impossibilité d'exécuter une prestation en cas d'absence, d'erreur ou de refus de communication de ces informations.

Le client est seul responsable de la validité de ses licences logicielles.

TEKMEDIA n'installe pas de logiciels piratés, contrefaits ou dépourvus de licence valide.

## 20. Assistance à distance

TEKMEDIA peut proposer des prestations d'assistance à distance.

Le client doit disposer d'une connexion internet fonctionnelle, d'un matériel compatible et, le cas échéant, autoriser l'accès distant nécessaire.

Le client reste présent ou disponible pendant l'intervention, sauf accord contraire.

TEKMEDIA ne peut être tenue responsable des interruptions liées à la connexion internet, aux logiciels de prise en main à distance, aux restrictions de sécurité, aux droits administrateur insuffisants ou à tout élément extérieur empêchant la réalisation de la prestation.

## 21. Matériel non récupéré

Lorsque le matériel est prêt à être restitué, ou lorsqu'une décision du client est nécessaire, TEKMEDIA informe le client par téléphone, SMS, email ou tout autre moyen approprié.

Si le client ne récupère pas son matériel ou ne répond pas aux relances, une première relance pourra être effectuée au bout de 30 jours.

Le matériel non récupéré pourra donner lieu à des frais de garde de 5 € TTC par semaine, à compter du 31<sup>e</sup> jour suivant l'information de mise à disposition du matériel ou la première relance restée sans effet. TEKMEDIA pourra renoncer à ces frais à titre commercial.

À défaut de récupération du matériel dans un délai d'un an à compter de la première information de mise à disposition ou de la première relance restée sans effet, et après une dernière relance ou mise en demeure restée infructueuse lorsque cela est possible, le matériel pourra être considéré comme abandonné.

Dans ce cas, TEKMEDIA pourra procéder à son recyclage, à sa destruction ou à son traitement par une filière appropriée, sans que le client puisse réclamer une indemnisation.

Avant toute destruction ou recyclage, TEKMEDIA pourra, lorsque cela est possible, supprimer ou détruire les supports de données présents dans le matériel.

## 22. Matériel irréparable ou réparation refusée

Lorsqu'un matériel est déclaré irréparable, ou lorsque le client refuse la réparation proposée, le client doit récupérer son matériel dans un délai raisonnable.

TEKMEDIA peut proposer, lorsque cela est possible, une solution alternative : remplacement du matériel, récupération de données, recyclage ou autre prestation.

En cas de refus de réparation, des frais de diagnostic approfondi ou de démontage peuvent être facturés dans les conditions prévues à l'article 5.

## 23. Limites de responsabilité

TEKMEDIA ne peut être tenue responsable :

- d'un défaut préexistant
- d'une panne non visible au moment du dépôt
- d'une aggravation liée à l'état initial du matériel
- d'une panne intermittente non reproductible
- d'une oxydation ou corrosion
- d'une casse antérieure
- d'une usure normale ou avancée
- d'une incompatibilité entre anciens et nouveaux composants
- d'une perte de garantie constructeur
- d'une perte de données
- d'un logiciel non compatible
- d'un système d'exploitation obsolète
- d'un matériel trop ancien pour être réparé dans des conditions satisfaisantes

Le client reconnaît que certains matériels peuvent présenter un risque lors du démontage ou de l'intervention, notamment les ordinateurs anciens, fragiles, oxydés, collés, fissurés ou ayant déjà subi une tentative de réparation.

TEKMEDIA s'efforce d'informer le client lorsqu'un risque particulier est identifié avant intervention.

## 24. Vente de matériel neuf ou d'occasion

TEKMEDIA peut vendre du matériel neuf ou d'occasion.

Le matériel d'occasion est vendu dans l'état indiqué au client, après vérification ou remise en état lorsque cela est applicable.

Le client est informé du caractère neuf, compatible, reconditionné ou d'occasion du matériel lorsque cette information est pertinente.

Les garanties applicables sont précisées sur la facture, le devis ou tout document remis au client, sans préjudice des garanties légales applicables aux consommateurs.

## 25. Réserve de propriété

Les produits, pièces et matériels vendus restent la propriété de TEKMEDIA jusqu'au paiement complet du prix.

Le transfert des risques intervient à la remise du matériel au client.

TEKMEDIA se réserve le droit de retenir tout matériel confié tant que les sommes dues n'ont pas été intégralement réglées.

## 26. Droit de rétractation

TEKMEDIA ne propose pas de vente en ligne sur son site internet.

Pour les prestations réalisées en boutique ou à l'atelier, le droit de rétractation ne s'applique pas de la même manière qu'en cas de contrat conclu à distance ou hors établissement.

Si une prestation ou commande venait à être conclue à distance ou hors établissement avec un client consommateur, les règles légales relatives au droit de rétractation seraient appliquées lorsque celui-ci est applicable.

Lorsque le client demande expressément l'exécution d'une prestation avant la fin d'un éventuel délai de rétractation, il reconnaît que la prestation commencée ou exécutée pourra être facturée conformément aux dispositions légales applicables.

## 27. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à :

- TEKMEDIA
- 125 avenue du Docteur Nancel Pénard, 33600 Pessac
- Email : [contact@tekmedia.fr](mailto:contact@tekmedia.fr)

Le client est invité à fournir toute information utile : facture, devis, date de dépôt, description du problème, photos éventuelles, historique de la panne.

TEKMEDIA s'efforcera de répondre dans un délai raisonnable.

## 28. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicité TEKMEDIA et à défaut de réponse satisfaisante, le client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu

75008 PARIS

Téléphone : 01 89 47 00 14

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

Email : [litiges@cm2c.net](mailto:litiges@cm2c.net)

## 29. Données personnelles

TEKMEDIA collecte et traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, devis, factures, prestations, dépôts de matériel, réparations, garanties et relations commerciales.

Les données peuvent notamment comprendre : nom, prénom, adresse, téléphone, email, informations relatives au matériel confié, historique de prestations et données nécessaires à la facturation.

Les données sont utilisées uniquement pour les besoins de la relation commerciale et administrative entre TEKMEDIA et le client.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation du traitement, dans les conditions prévues par la loi.

Toute demande peut être adressée à : [contact@tekmedia.fr](mailto:contact@tekmedia.fr)

## 30. Force majeure

TEKMEDIA ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution en cas de force majeure ou d'événement extérieur indépendant de sa volonté, notamment catastrophe naturelle, incendie, dégât des eaux, panne électrique, panne réseau, rupture fournisseur, grève, maladie, impossibilité d'approvisionnement, décision administrative ou tout événement empêchant l'exécution normale de la prestation.

## 31. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

Pour les clients professionnels, et sauf disposition légale impérative contraire, tout litige relatif aux présentes CGV, aux ventes ou aux prestations réalisées par TEKMEDIA relèvera de la compétence des tribunaux compétents du ressort du siège social de TEKMEDIA.

Pour les clients consommateurs, les règles légales de compétence juridictionnelle s'appliquent.

## 32. Acceptation des CGV

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant toute commande, acceptation de devis, dépôt de matériel ou demande de prestation.

L'acceptation d'un devis, la signature d'une fiche de prise en charge, la validation par email ou SMS, le paiement d'un acompte ou la remise d'un matériel à TEKMEDIA vaut acceptation des présentes CGV.