

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

El Florenzo Delelo

SIRET 90432470400025 69 rue du Nord, 59280, Armentières, France

Date de la dernière mise à jour : 01/03/2026

## Table des matières

<b>Identification de l'entreprise .....</b>	<b>2</b>
<b>Article 1 : Objet .....</b>	<b>2</b>
<b>Article 2 : Services proposés .....</b>	<b>2</b>
<b>Article 3 : Tarifs et modalités de commande.....</b>	<b>3</b>
<b>Article 4 : Offre d'abonnement mensuel pour particuliers .....</b>	<b>4</b>
<b>Article 5 : Modalités de paiement .....</b>	<b>7</b>
<b>Article 6 : Engagements de l'Auto-Entreprise et Garanties.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 7 : Responsabilité .....</b>	<b>8</b>
<b>Article 8 : Force majeure .....</b>	<b>9</b>
<b>Article 9 : Modifications des CGV .....</b>	<b>9</b>
<b>Article 10 : Protection des données personnelles (RGPD).....</b>	<b>9</b>
<b>Article 11 : Litige – Médiation de la consommation.....</b>	<b>10</b>
<b>Rappel des Mentions Légales présentées sur le site florenzo.pro .....</b>	<b>11</b>
Éditeur du site .....	11
Hébergeur.....	11
Propriété intellectuelle .....	11
Collecte des données personnelles.....	11
Cookies .....	12
Responsabilité .....	12
Nature des services fournis.....	12
Clause de non-responsabilité pour les prestations de service .....	12
Référence aux Conditions Générales de Vente (CGV) .....	12
Modalités de paiement .....	12
Confirmation de commande .....	13
Facturation .....	13
Droit de rétractation .....	13
Législation applicable et médiation des litiges .....	13
<b>Rappel de la politique de confidentialité présentées sur le site florenzo.pro .....</b>	<b>15</b>
1. Responsable du traitement .....	15
2. Collecte des données personnelles .....	15
3. Finalité des données collectées.....	15
4. Base légale du traitement.....	16
5. Durée de conservation des données .....	16
6. Sécurité des données.....	16
7. Partage des données avec des tiers .....	16
8. Vos droits concernant vos données personnelles .....	16
9. Cookies et technologies similaires.....	17
10. Transfert de données hors Union Européenne.....	17
11. Modifications de la politique de confidentialité .....	17
12. Contact .....	17

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Dernière mise à jour : 01/03/2026

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations fournies par El Florenzo Delelo (ci-après "L'Auto-Entreprise"). En acceptant ces CGV, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions détaillées ci-dessous.

## Identification de l'entreprise

Nom de l'entreprise : El Florenzo Delelo  
Statut juridique : Entrepreneur Individuel, exerçant sous le régime de la micro-entreprise  
Adresse de l'entreprise : 69 rue du Nord, 59280, Armentières  
Numéro de SIRET : 90432470400025  
Contact :

- E-Mail : contact@florenzo.pro
- Téléphone : +33.7.56.92.72.24

Non assujetti à la TVA : Conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, l'Auto-entreprise (EI) El Florenzo Delelo n'est pas assujetti à la TVA. En conséquence, aucune TVA n'est appliquée sur les prestations de services proposées.

## Article 1 : Objet

Les présentes CGV définissent les modalités et conditions des services fournis par L'Auto-Entreprise dans le cadre des prestations de dépannage informatique, formations, développement web, conseils, maintenance, et forfait mensuel proposés. Elles s'appliquent également à toutes les prestations fournies par L'Auto-Entreprise non mentionnées ci-dessus.

Le terme "**Auto-Entreprise**" désigne El Florenzo Delelo, micro-entreprise immatriculée sous le numéro SIRET 90432470400025, dont l'activité principale est le dépannage informatique aux particuliers. Le terme "**Client**" désigne toute personne physique ou morale sollicitant les services de l'Auto-Entreprise.

## Article 2 : Services proposés

Les services proposés par l'Auto-Entreprise incluent :

1. Dépannage informatique à domicile : Service d'intervention pour résoudre les problèmes informatiques à domicile, incluant le conseil, l'aide à l'achat et à la souscription de services tiers, facturé forfaitairement, réalisées au domicile du Client en France métropolitaine dans la zone d'intervention de l'Auto-Entreprise : dans un rayon de 30km autour de Lille et 30 km autour de Dunkerque.
2. Dépannage à distance (express) : Intervention via l'outil AnyDesk pour résoudre rapidement les problèmes à distance, incluant le conseil, l'aide à l'achat et à la souscription de services tiers, facturé forfaitairement.
3. Abonnement mensuel : Contrat proposant un nombre d'interventions annuel, à distance et à domicile, et faisant bénéficier d'avantages commerciaux, tel que des réductions sur certains services.

Définition des Problèmes pouvant être résolus à domicile :

1. Problèmes matériels :
  - Pannes de matériel (ordinateur, écran, imprimante, etc.).
  - Remplacement de composants (disque dur, RAM, carte graphique, etc.).
  - Problèmes liés à l'alimentation électrique ou à la connectique.
2. Problèmes logiciels :

El Florenzo Delelo - Auto-Entreprise en informatique - Conditions Générales de Vente (CGV)

Dernière mise à jour : 01/03/2026

SIRET : 90432470400025 - Code APE 9511Z - 69 rue du Nord, 59280, Armentières

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Vos données sont traitées conformément à notre Politique de Confidentialité

En cas de litige, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation (La Société Médiation Professionnelle - 2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles)

- Installation de logiciels (systèmes d'exploitation, applications, etc.).
- Résolution d'erreurs système ou d'instabilité (écran bleu, ralentissements, etc.).
- Mise à jour du système d'exploitation ou des logiciels.
- Configuration de périphériques physiques (imprimantes, scanners, etc.).
- 3. Problèmes de réseau local :
  - Configuration et dépannage des réseaux domestiques (wifi, routeur, etc.).
  - Résolution de problèmes de connexion réseau ou de faible portée.
- 4. Réparation physique et nettoyage :
  - Nettoyage interne de l'ordinateur (poussière, ventilation, etc.).
  - Réparation ou remplacement d'un écran ou clavier cassé.

Liste non exhaustive : Tout autre demande peut être acceptée ou refusée à la discrétion de l'Auto-Entreprise, selon la nature de la demande ou la disponibilité des ressources nécessaires à son traitement.

Définition des Problèmes pouvant être résolus à distance :

1. Problèmes logiciels :
  - Dépannage d'applications qui ne fonctionnent pas correctement (erreurs, crashes).
  - Résolution de bugs sur des logiciels ou programmes installés sur l'ordinateur.
  - Paramétrage de logiciels spécifiques (antivirus, applications de sauvegarde, etc.).
  - Installation de mises à jour logicielles ou de sécurité.
  - Réinitialisation de mots de passe ou gestion des comptes utilisateurs.
2. Problèmes de réseau, tant que la prise en main à distance reste possible :
  - Diagnostic de problèmes de connexion à Internet via un accès à distance (par exemple, tests de vitesse, dépannage de la connexion wifi).
  - Configuration des paramètres réseau (accès à des serveurs distants, VPN, etc.).
3. Assistance à l'utilisation :
  - Formation à distance pour des logiciels ou systèmes d'exploitation.
  - Aide à l'utilisation d'applications bureautiques, de logiciels métiers, etc.
  - Support technique pour des questions liées à l'utilisation quotidienne des outils numériques (gestion des fichiers, configuration des préférences, etc.).
4. Maintenance préventive :
  - Analyse et optimisation à distance du système pour améliorer les performances de l'ordinateur (nettoyage de disque, gestion de la mémoire, etc.).
  - Vérification de la sécurité (analyse de virus, vérification des pare-feux, etc.).

Liste non exhaustive : Tout autre demande peut être acceptée ou refusée à la discrétion de l'Auto-Entreprise, selon la nature de la demande ou la disponibilité des ressources nécessaires à son traitement.

## Article 3 : Tarifs et modalités de commande

Les services sont facturés comme suit :

### Pour les clients particuliers :

- Dépannage à domicile : 39€ par intervention (forfaitaire, réalisées au domicile du Client en France métropolitaine dans la zone d'intervention de l'Auto-Entreprise : dans un rayon de 30km autour de Lille et 30 km autour de Dunkerque).
- Dépannage express à distance : 19€ par intervention (forfaitaire, par téléphone, SMS, WhatsApp, Messenger, e-mail, outils de prise en main à distance type AnyDesk, hors interventions complexes nécessitant un diagnostic physique).
- Abonnement mensuel, 16,50€ par mois, incluant :
  - Assistance à distance illimitée (téléphone, SMS, Whatsapp, Messenger, e-mail, outils de prise en main à distance type AnyDesk, dans la limite raisonnable d'utilisation et hors interventions complexes nécessitant un diagnostic physique).

- Jusqu'à 3 interventions à domicile par an (réalisées au domicile du Client en France métropolitaine dans la zone d'intervention de l'Auto-Entreprise : dans un rayon de 30km autour de Lille et 30 km autour de Dunkerque).
- Réduction de -30 % sur les interventions à domicile supplémentaires.
- Priorité d'intervention : demande traitée sous 48 heures ouvrées (sous réserve de disponibilité de l'Auto-Entreprise et hors cas de force majeure).

Pour plus de détails sur les modalités de l'offre « Abonnement mensuel » (description complète, inclusions, exclusions, priorités, etc.), voir l'article 5 des présentes CGV.

Toute rétractation doit être adressée sous un délai de 14 jours maximum par tous moyens de contact à l'Auto-Entreprise : par mail, à [contact@florenzo.pro](mailto:contact@florenzo.pro), par téléphone, au +33.7.56.92.72.24, ou par courrier, à cette adresse : El Florenzo Delelo, 69 rue du Nord, 59280, Armentières, en précisant le nom et prénom du Client, son numéro client, et le cas échéant son numéro de contrat.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services qui ont été entièrement exécutées avant la fin du délai de 14 jours, avec l'accord préalable du client.

L'Auto-Entreprise n'intervient pas auprès de clients entreprises, professionnels et associations.

Les tarifs des prestations sont fixés au moment de l'acceptation de l'offre. Toutefois, l'Auto-Entreprise se réserve le droit de réviser ses tarifs annuellement, sous réserve de prévenir le client au moins un mois avant toute modification.

Le prix des prestations inclut toujours le prix des déplacements, mais n'inclut jamais les dépenses annexes, telles que les achats strictement nécessaires au remplacement des pièces.

Le client doit accepter ces présentes Conditions Générales de Ventes avant toute commande de service ou contrat de service.

Le client peut réserver une prestation sur la solution de réservation prévues à cet effet sur le site [florenzo.pro](http://florenzo.pro) ou en contactant directement L'Auto-Entreprise par ces moyens :

- Par mail : [hello@florenzo.pro](mailto:hello@florenzo.pro)
- Par téléphone, SMS, ou message vocal : +33.7.56.92.72.24

## Article 4 : Offre d'abonnement mensuel pour particuliers

Abonnement mensuel, 16,50€ par mois, incluant :

- Assistance à distance illimitée (téléphone, SMS, Whatsapp, Messenger, e-mail, outils de prise en main à distance type AnyDesk, dans la limite raisonnable d'utilisation et hors interventions complexes nécessitant un diagnostic physique).
- Jusqu'à 3 interventions à domicile par an (réalisées au domicile du Client en France métropolitaine dans la zone d'intervention de l'Auto-Entreprise : dans un rayon de 30km autour de Lille et 30 km autour de Dunkerque).
- Réduction de -30 % sur les interventions à domicile supplémentaires.
- Priorité d'intervention : demande traitée sous 48 heures ouvrées (sous réserve de disponibilité de l'Auto-Entreprise et hors cas de force majeure).

Engagement ferme de 12 mois à compter de la date de souscription (premier paiement). À l'issue des 12 mois d'engagement, l'abonnement se reconduit tacitement pour des périodes successives de 12 mois, sauf

El Florenzo Delelo – Auto-Entreprise en informatique - Conditions Générales de Vente (CGV)

4

Dernière mise à jour : 01/03/2026

SIRET : 90432470400025 – Code APE 9511Z – 69 rue du Nord, 59280, Armentières

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Vos données sont traitées conformément à notre Politique de Confidentialité

En cas de litige, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation (La Société Médiation Professionnelle – 2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles)

résiliation par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 1 mois avant l'échéance. Le client peut demander à résilier son contrat de manière anticipée et sans frais uniquement en cas de déménagement du Client hors de la zone d'intervention de l'Auto-Entreprise (justificatif requis), ou pour motif légitime (force majeure, décès, etc.). Dans les autres cas, le Client reste redevable des mensualités jusqu'à l'échéance des 12 mois.

L'Auto-Entreprise se réserve le droit de modifier les conditions de l'abonnement (prix, inclusions ou exclusions) avec un préavis de 2 mois par e-mail ou courrier. Le Client peut résilier sans frais dans ce délai si les modifications lui sont défavorables.

Les interventions à domicile sont réalisées exclusivement au domicile du Client (résidence principale ou secondaire). Toute intervention hors domicile ou pour un usage professionnel est exclue de l'abonnement.

Les interventions à domicile et à distance dans l'abonnement mensuel se déroulent dans les mêmes conditions que leur offre équivalente forfaitaire. En cas d'indisponibilité temporaire (congés, surcharge), la priorité 48 h est suspendue sans que cela constitue un manquement.

La souscription se fait par signature d'un bon de commande / contrat d'abonnement (papier ou électronique) ou validation en ligne. Le Client s'engage à payer l'Auto-Entreprise mensuellement le montant de 16,50 €. Le premier mois est dû intégralement à la souscription. Aucun prorata n'est appliqué en cas de souscription en cours de mois. En cas de non-paiement d'une mensualité, l'Auto-Entreprise peut suspendre les prestations après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, et résilier de plein droit l'abonnement sans remboursement des périodes dues.

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la souscription (conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation). Pour l'exercer, il doit notifier sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou via le formulaire ci-dessous. En cas d'exercice, tout prélèvement est remboursé.

Toute intervention effectuée à la demande du Client avant la fin du délai de rétractation est considérée comme **service unitaire consommé**. Sa valeur est déduite du montant éventuellement remboursable de l'abonnement ou facturée au tarif hors abonnement si elle dépasse le montant payé.

**FLORENZO.PRO**  
INFORMATIQUE SUR SITE ET À DISTANCE

SÉCURISÉ.  
PERFORMANT.  
ACCESSIBLE.

## MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(à compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de :

El Florenzo Delelo  
69 rue du Nord,  
59280 Armentières  
Téléphone : 07.56.92.72.24  
E-mail : contact@florenzo.pro

Madame, Monsieur,

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....

Nom du (des) consommateurs : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....  
.....

À ....., le .....

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile.

## Article 5 : Modalités de paiement

Le paiement est dû immédiatement après chaque prestation (sauf en cas de forfait mensuel, le forfait doit avoir été souscrit, et le premier paiement réalisé, avant sa première utilisation). Les modes de paiement acceptés sont :

- Virement bancaire
- Carte bancaire via des plateformes sécurisées (SumUp)
- Prélèvement SEPA (via GoCardless) pour paiement de l'abonnement mensuel uniquement, mandat SEPA signé lors de la souscription.
- Chèque bancaire
- Espèces en Euros uniquement, hors interventions à distance.

Pour les clients non encore connus par El Florenzo Delelo, ce dernier se réserve le droit de demander le paiement d'avance pour la première intervention à distance non précédé d'une intervention à domicile.

En cas de rejet ou d'échec d'un prélèvement SEPA (abonnement mensuel), le Client sera informé par e-mail ou SMS. Une régularisation devra intervenir sous 8 jours calendaires. À défaut, les prestations pourront être suspendues sans préavis jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sans que cela ne dispense le Client de régler les mensualités restantes de l'engagement en cours.

En cas d'abonnement mensuel, la facture est émise le 1<sup>er</sup> de chaque mois, et en cas de paiement par prélèvement automatique, celui-ci a lieu le 10 du même mois. L'abonnement peut également être réglé par tout autre moyen de paiement accepté par le prestataire.

Tout retard de paiement pourra faire l'objet d'une mise en demeure préalable avant toute suspension ou poursuite.

## Article 6 : Engagements de l'Auto-Entreprise et Garanties

- **Respect des délais :** L'Auto-Entreprise s'engage à respecter les délais convenus pour la prestation, sous réserve que le Client fournisse toutes les informations et ressources nécessaires dans les délais convenus. En cas de retard imputable au Client (par exemple, retard dans la transmission de documents ou d'informations), des frais supplémentaires pourront être appliqués pour couvrir l'impact sur le planning de livraison. En cas de retard ou d'annulation imputable à l'Auto-Entreprise, une nouvelle intervention sera proposée sans frais supplémentaires avec une réduction de -10% sur le prix de l'intervention facturé au client, hors dépenses annexes. Toute demande de modification, d'ajustement ou de changement de spécifications par le Client en cours de prestation pourra entraîner une révision du devis et des délais de livraison. L'Auto-Entreprise s'engage à informer le Client des conséquences éventuelles en termes de coûts et de délais, avant de commencer la réalisation de ces modifications. En outre, L'Auto-Entreprise s'engage à répondre sous 4 heures ouvrées à toute requête effectuée par le Client, du lundi au dimanche, de 7h à 22h. Cet engagement ne s'applique pas en cas de périodes de déconnexion exceptionnelles, qui seront alors indiquées sur le site commercial de l'Auto-Entreprise.
- **Garantie légale de conformité et vices cachés :** En cas de survenue d'un incident dans les 3 mois suivant l'intervention, L'Auto-Entreprise proposera une nouvelle intervention gratuite pour analyser le défaut de conformité ou le vice caché, et résoudre le problème initial, sous réserve que l'incident soit directement lié à l'intervention précédente, sur le même matériel. Cette garantie couvre la main-d'œuvre, mais ne couvre pas le matériel. En cas de défaillance matérielle, L'Auto-Entreprise apportera une aide à l'application de la garantie constructeur, si celle-ci existe et est applicable. Par ailleurs, L'Auto-Entreprise offre au Client une intervention à distance gratuite dans les 30 jours suivant la dernière intervention réalisée. Cette intervention a pour but d'offrir une assistance à

distance, et ne saurait couvrir de nouvelles pannes ou problèmes distincts survenus après la prestation initiale.

- **Sécurité et confidentialité** : L'Auto-Entreprise applique toutes les bonnes pratiques de sécurité, notamment : authentification à deux facteurs (A2F), gestion sécurisée des mots de passe via des outils dédiés, mise à jour des logiciels, contrôle des accès et chiffrement des données. L'Auto-Entreprise s'engage à protéger la confidentialité des données du client et à suivre les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique. L'Auto-Entreprise s'engage à maintenir la confidentialité de toutes les informations communiquées par le Client dans le cadre de la prestation. L'Auto-Entreprise ne divulguera aucune information relative à l'activité du Client sans l'accord préalable de ce dernier, sauf si requis par la loi. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations réalisées, y compris les logiciels, sites web, et toute autre œuvre, restent la propriété de l'Auto-Entreprise jusqu'au paiement intégral des prestations, après quoi ces droits seront transférés au Client conformément aux termes du contrat.
- **Droit de résiliation** : Chaque partie peut résilier le contrat de manière anticipée en cas de manquement grave aux obligations contractuelles par l'autre partie. En cas de résiliation, le Client devra régler les prestations effectuées jusqu'à la date de résiliation. L'Auto-Entreprise pourra également exiger des indemnités compensatoires si la résiliation est effectuée de manière abusive ou sans justification. En cas de résiliation d'un contrat déjà payé intégralement par le Client à l'Auto-Entreprise, ce dernier remboursera le Client au prorata sur la base des prestations déjà effectués.

## Article 7 : Responsabilité

L'Auto-Entreprise s'engage à réparer ou remplacer les éléments défectueux si l'incident est directement lié à l'intervention. Toutefois, L'Auto-Entreprise ne pourra être tenue responsable de tout dommage indirect, y compris mais sans s'y limiter, la perte de profit, la perte de revenus, la perte d'opportunités commerciales ou la perte de réputation, résultant de l'utilisation des services fournis. La responsabilité de l'Auto-Entreprise se limite uniquement aux prestations réellement fournies et à la réparation des dommages directs, dans la mesure permise par la loi. Avant toute intervention de dépannage, le client est responsable de la sauvegarde de toutes ses données sensibles et critiques. L'Auto-Entreprise décline toute responsabilité en cas de perte de données, sauf en cas de faute avérée de l'Auto-Entreprise dans le cadre de l'intervention.

En cas d'inaccessibilité d'un service pour des raisons techniques ou externes (telles qu'un bug logiciel, une panne de serveur, ou tout autre problème indépendant de la volonté de l'Auto-Entreprise), ce dernier ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à ces dysfonctionnements. Aucune compensation ne pourra être accordée pour des problèmes résultant de facteurs échappant au contrôle de l'Auto-Entreprise.

L'Auto-Entreprise se réserve le droit de refuser toute intervention sur un matériel ou un logiciel qui ne respecte pas les normes de sécurité, de conformité ou qui n'est pas légalement licité. L'Auto-Entreprise ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements ou conséquences liés à l'utilisation de matériels ou logiciels non conformes.

Les conseils fournis par L'Auto-Entreprise sont basés sur les informations disponibles au moment de l'intervention et sont donnés à titre informatif. Bien que L'Auto-Entreprise s'efforce de fournir des recommandations adaptées, ce dernier ne peut être tenu responsable des décisions prises par le client suite à ces conseils. En particulier, L'Auto-Entreprise ne garantit pas la réussite ou l'efficacité des actions ou des recommandations proposées, qui dépendent en grande partie des circonstances spécifiques du client et de la mise en œuvre effective des conseils.

Les conseils fournis par L'Auto-Entreprise ne constituent pas des conseils juridiques ou fiscaux. L'Auto-Entreprise recommande au Client de consulter un avocat ou un expert-comptable pour toute question nécessitant une expertise juridique ou fiscale.

En cas de problème ou de non-satisfaction concernant une prestation, le client doit faire part de ses réclamations par écrit à l'Auto-Entreprise dans un délai de 30 jours après la réalisation de la prestation. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

## Article 8 : Force majeure

L'Auto-Entreprise ne sera pas tenue responsable des retards ou de l'incapacité d'exécuter ses obligations dans les cas de force majeure, tels que définis par la jurisprudence française (grèves, pandémies, catastrophes naturelles, panne de réseau, etc.). Dans de telles situations, L'Auto-Entreprise s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais et à proposer une solution alternative dans la mesure du possible.

## Article 9 : Modifications des CGV

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment. En cas de modification, les conditions seront publiées sur le site et prendront effet immédiatement.

## Article 10 : Protection des données personnelles (RGPD)

L'Auto-Entreprise s'engage à respecter la législation en vigueur relative à la protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi que la loi Informatique et Libertés modifiée. Les données personnelles collectées dans le cadre des prestations sont exclusivement utilisées pour la gestion de la relation contractuelle et ne sont jamais communiquées à des tiers sans le consentement préalable du client, sauf lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution du contrat ou au respect des obligations légales.

Dans le cadre de son activité, l'Auto-Entreprise collecte et traite des données à caractère personnel concernant ses clients. Les données suivantes peuvent être collectées :

- Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, et numéro SIRET pour les clients professionnels.
- Données de service : Informations liées aux prestations demandées (dépannage informatique, réparations, formation, etc.).
- Données de paiement : Détails nécessaires pour le règlement des services (virement bancaire, carte bancaire via SumUp, IBAN pour prélèvement SEPA via GoCardless etc.).
- Données techniques : Informations sur l'appareil ou le matériel informatique (PC, smartphone, tablette, etc.) en cas de réparation.

Certaines de ces informations sont nécessaires pour la réalisation de la prestation et l'établissement des documents légaux ; leur absence peut rendre impossible l'exécution du service. Ces données sont utilisées pour la gestion des demandes, la prise de rendez-vous, l'exécution des prestations, assurer le suivi de la relation client, la facturation et l'édition de documents administratifs ou contractuels, notamment : comptes-rendus d'intervention, mandats de débours, attestations de prise en charge du matériel et attestations de restitution du matériel ; ainsi que pour vous envoyer des informations relatives aux services proposés, sous réserve de votre consentement préalable (newsletters, promotions, etc.)

Le traitement de ces données repose sur l'exécution du contrat, l'intérêt légitime lié à la gestion administrative de l'activité, ainsi que sur le respect des obligations légales et comptables. Les données de facturation sont gérées via le logiciel Abby, et l'ensemble des documents (factures, attestations, comptes-rendus, documents administratifs) est stocké de manière sécurisée. L'Auto-Entreprise utilise des outils fournis par les sociétés Mailo SAS, et Leviia SAS pour la gestion des communications, le stockage des documents et la prise de rendez-vous. Ces prestataires agissent en qualité de sous-traitants et garantissent la confidentialité et la sécurité des données conformément au RGPD. Dans le cadre des services de conseil et de souscription de contrats (télécoms, SaaS, etc.), il peut être nécessaire de collecter des données

**El Firenze Delelo** - Auto-Entreprise en informatique - Conditions Générales de Vente (CGV)

9

Dernière mise à jour : 01/03/2026

**SIRET : 90432470400025** - Code APE **9511Z** - 69 rue du Nord, 59280, Armentières

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Vos données sont traitées conformément à notre Politique de Confidentialité

**En cas de litige**, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation (La Société Médiation Professionnelle - 2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles)

personnelles telles que les coordonnées du client. Ces données sont uniquement utilisées pour fournir le service demandé et ne seront jamais transmises à des tiers sans le consentement préalable du Client, sauf en cas d'obligation légale. Toutes les informations relatives à la collecte et au traitement des données personnelles sont expliquées dans la politique de confidentialité de l'Auto-Entreprise.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale, puis archivées pendant la durée légale imposée par les obligations fiscales et comptables. Elles ne sont jamais vendues, cédées ou utilisées à des fins non prévues, et ne sont transmises qu'à des prestataires indispensables au fonctionnement du service, soumis à une obligation contractuelle de confidentialité.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, chaque client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité de ses données. Ces droits peuvent être exercés à tout moment en contactant l'Auto-Entreprise à l'adresse suivante : [contact@florenzo.pro](mailto:contact@florenzo.pro).

En cas de désaccord non résolu, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## Article 11 : Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel 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 compétent 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 code de la consommation, à savoir :

**La Société Médiation Professionnelle**  
**<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>**  
**2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles**

En cas de litige non résolu à l'amiable ou par médiation, les tribunaux compétents seront ceux de Lille.

**FLORENZO.PRO**  
INFORMATIQUE SUR SITE ET À DISTANCE

SÉCURISÉ.  
PERFORMANT.  
ACCESSIBLE.

---

## Rappel des Mentions Légales présentées sur le site florenzo.pro

Date de dernière mise à jour des mentions légales : 01/03/2026

### Éditeur du site

Le site florenzo.pro est édité par :

Nom : **Florenzo DELELO**

Statut : **Entrepreneur Individuel - Micro-entrepreneur**

Numéro SIRET : **90432470400025**

Adresse : **69 rue du Nord, 59280, Armentières, France**

E-mail : **contact@florenzo.pro**

Téléphone : **+33.7.56.92.72.24**

### Hébergeur

Le site est hébergé par :

**Odoon SA**

Siège social : **40, Chaussée de Namur – 1367 Grand-Rosière, Belgique**

Téléphone : **+32.81.81.37.00**

Adresse e-mail : **info@odoo.com**

### Propriété intellectuelle

Le contenu du site (textes, images, logos, etc.) peut être protégé par les droits d'auteur et reste la propriété exclusive de l'éditeur, sauf mention contraire. Toute reproduction, distribution ou utilisation sans autorisation est interdite. En outre, les images présentes sur ce site sont libres de droits ou utilisées avec l'autorisation des auteurs. Elles sont protégées par les droits d'auteur et ne peuvent être reproduites, distribuées ou modifiées sans autorisation préalable.

### Collecte des données personnelles

**FLORENZO.PRO**  
INFORMATIQUE SUR SITE ET À DISTANCE

Le site collecte des données personnelles (nom, prénom, e-mail, téléphone) via le formulaire de contact. Ces données sont utilisées dans le cadre de la gestion de la relation client et ne seront pas partagées avec des tiers sans consentement préalable.

Les données personnelles collectées dans le cadre des services fournis sont utilisées uniquement pour la prestation des services demandés. Elles sont traitées conformément à la politique de confidentialité disponible sur ce site, qui explique la manière dont elles sont protégées et utilisées.

Dans le cadre des services de conseil et de souscription de contrats (télécoms, SaaS, etc.), il peut être nécessaire de collecter des données personnelles telles que les coordonnées du client. Ces données sont uniquement utilisées pour fournir le service demandé et ne seront jamais transmises à des tiers sans le consentement préalable du Client, sauf en cas d'obligation légale. Toutes les informations relatives à la collecte et au traitement des données personnelles sont expliquées dans la politique de confidentialité de l'Auto-Entreprise.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles. Pour exercer ce droit, le Client peut contacter L'Auto-Entreprise à l'adresse e-mail : [contact@florenzo.pro](mailto:contact@florenzo.pro).

## Cookies

Ce site utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur et réaliser des statistiques de visites. En continuant à naviguer sur le site, le Client accepte l'utilisation de ces cookies. Le Client peut désactiver les cookies à tout moment dans les paramètres de son navigateur.

## Responsabilité

L'éditeur du site s'efforce de fournir des informations exactes et à jour, mais ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions qui pourraient se glisser sur le site. L'éditeur ne garantit pas que le site soit exempt de virus ou d'autres éléments nuisibles.

## Nature des services fournis

El Florenzo Delelo propose une gamme de services adaptée aux besoins des particuliers, incluant :

- **Dépannage informatique** : Assistance technique sur site et à distance pour résoudre tout problème informatique.
- **Réparation de matériel informatique** : Réparation de PC fixes, portables, téléphones mobiles de type smartphone et tablettes.
- **Abonnement mensuel** : Contrat proposant un nombre d'interventions annuel, à distance et à domicile, et faisant bénéficier d'avantages commerciaux, tel que des réductions sur certains services.

## Clause de non-responsabilité pour les prestations de service

El Florenzo Delelo ne pourra être tenu responsable de tout dommage indirect, y compris mais sans s'y limiter, la perte de profit, la perte de revenus, la perte d'opportunités commerciales ou la perte de réputation, résultant de l'utilisation des services fournis. La responsabilité de l'Auto-Entreprise se limite uniquement aux prestations réellement fournies et à la réparation des dommages directs, dans la mesure permise par la loi. El Florenzo Delelo décline toute responsabilité en cas de perte de données, sauf en cas de faute avérée de El Florenzo Delelo dans le cadre de l'intervention.

Aucune compensation ne pourra être accordée pour des problèmes résultant de facteurs échappant au contrôle de l'Auto-Entreprise.

## Référence aux Conditions Générales de Vente (CGV)

Les présentes mentions légales incluent un résumé des principales clauses applicables aux prestations fournies. Une version plus détaillée, précisant les conditions complètes d'exécution, de responsabilité et de maintenance, est disponible dans les **Conditions Générales de Vente (CGV)** accessibles sur demande ou sur le site florenzo.pro.

## Modalités de paiement

Le paiement pour les services de support à distance se fait après chaque prestation, selon les modalités convenues directement avec le client (virement bancaire, carte bancaire via SumUp, IBAN pour prélèvement SEPA via GoCardless, chèque bancaire, etc.). Les informations nécessaires au paiement seront communiquées lors de l'échange avec le client.

## Confirmation de commande

Une confirmation de commande et un récapitulatif des prestations seront envoyés par e-mail au client avant toute exécution des services.

## Facturation

Le paiement est dû immédiatement après chaque prestation (sauf en cas de forfait mensuel, le forfait doit avoir été souscrit, et le premier paiement réalisé, avant sa première utilisation). Les modes de paiement acceptés sont :

- Virement bancaire
- Carte bancaire via des plateformes sécurisées (SumUp)
- Prélèvement SEPA (via GoCardless) pour paiement de l'abonnement mensuel uniquement, mandat SEPA signé lors de la souscription.
- Chèque bancaire
- Espèces en Euros uniquement, hors interventions à distance.

Pour les clients non encore connus par El Florenzo Delelo, ce dernier se réserve le droit de demander le paiement d'avance pour la première intervention à distance non précédé d'une intervention à domicile.

En cas de rejet ou d'échec d'un prélèvement SEPA (abonnement mensuel), le Client sera informé par e-mail ou SMS. Une régularisation devra intervenir sous 8 jours calendaires. À défaut, les prestations pourront être suspendues sans préavis jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sans que cela ne dispense le Client de régler les mensualités restantes de l'engagement en cours.

En cas d'abonnement mensuel, la facture est émise le 1<sup>er</sup> de chaque mois, et en cas de paiement par prélèvement automatique, celui-ci a lieu le 10 du même mois. L'abonnement peut également être réglé par tout autre moyen de paiement accepté par le prestataire.

Tout retard de paiement pourra faire l'objet d'une mise en demeure préalable avant toute suspension ou poursuite.

## Droit de rétractation

Toute rétractation doit être adressée sous un délai de 14 jours maximum par tous moyens de contact à l'Auto-Entreprise : par e-mail, à [contact@florenzo.pro](mailto:contact@florenzo.pro), par téléphone, au +33.7.56.92.72.24, ou par courrier, à cette adresse : El Florenzo Delelo, 69 rue du Nord, 59280, Armentières, en précisant le nom et prénom du Client, son numéro client, et le cas échéant son numéro de contrat.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services qui ont été entièrement exécutées avant la fin du délai de 14 jours, avec l'accord préalable du client.

## Législation applicable et médiation des litiges

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel 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 compétent inscrit sur la liste des médiateurs

El Florenzo Delelo – Auto-Entreprise en informatique - Conditions Générales de Vente (CGV)

13

Dernière mise à jour : 01/03/2026

SIRET : 90432470400025 – Code APE 9511Z – 69 rue du Nord, 59280, Armentières

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Vos données sont traitées conformément à notre Politique de Confidentialité

En cas de litige, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation (La Société Médiation Professionnelle – 2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles)

établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

**La Société Médiation Professionnelle**  
**<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>**  
**2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles**

En cas de litige non résolu à l'amiable ou par médiation, les tribunaux compétents seront ceux de Lille.



SÉCURISÉ.  
PERFORMANT.  
ACCESSIBLE.

**El Florenzo Delelo** – Auto-Entreprise en informatique - Conditions Générales de Vente (CGV)  
*Dernière mise à jour : 01/03/2026*

**SIRET : 90432470400025** – Code APE **9511Z** – 69 rue du Nord, 59280, Armentières

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Vos données sont traitées conformément à notre Politique de Confidentialité

**En cas de litige**, le Client peut saisir le Médiateur de la consommation (La Société Médiation Professionnelle – 2 Rue Marc Sangnier, 33130 Bègles)

---

# Rappel de la politique de confidentialité présentées sur le site florenzo.pro

Date de dernière mise à jour de la politique de confidentialité : 01/03/2026

## Introduction

La présente politique de confidentialité a pour objectif de vous informer sur la manière dont L'Auto-Entreprise collecte, utilise, stocke et protège vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation du site internet florenzo.pro, ainsi que dans le cadre de l'exécution des contrats de prestation de services ou autres engagements contractuels entre l'EI Florenzo Delelo et ses clients. En utilisant ce site internet ou en souscrivant à l'un des services ou contrats proposés par EI Florenzo Delelo, vous acceptez les conditions décrites dans cette politique.

## 1. Responsable du traitement

Nom : Florenzo DELELO  
Statut : Entrepreneur Individuel - Micro-entrepreneur  
Numéro SIRET : 90432470400025  
Adresse : 69 rue du Nord, 59280, Armentières, France  
Adresse e-mail de contact : contact@florenzo.pro

## 2. Collecte des données personnelles

L'Auto-Entreprise collecte des données personnelles lorsque vous le contactez via son formulaire de contact, lors de la prise de rendez-vous pour un service, ou lors de la souscription à des prestations. L'Auto-Entreprise collecte les informations suivantes dans le cadre des services proposés :

- Données d'identification : Nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, et numéro SIRET pour les clients professionnels.
- Données de service : Informations liées aux prestations demandées (dépannage informatique, réparations, formation, etc.).
- Données de paiement : Détails nécessaires pour le règlement des services (virement bancaire, carte bancaire via SumUp, IBAN pour prélèvement SEPA via GoCardless, etc.).
- Données techniques : Informations sur l'appareil ou le matériel informatique (PC, smartphone, tablette, etc.) en cas de réparation.

Les données de facturation sont gérées via le logiciel Abby, et l'ensemble des documents (factures, attestations, comptes-rendus, documents administratifs) est stocké de manière sécurisée : l'Auto-Entreprise utilise des outils fournis par les sociétés Mailo SAS, et Leviia SAS pour la gestion des communications, le stockage des documents et la prise de rendez-vous. Ces prestataires agissent en qualité de sous-traitants et garantissent la confidentialité et la sécurité des données conformément au RGPD. Dans le cadre des services de conseil et de souscription de contrats (télécoms, SaaS, etc.), il peut être nécessaire de collecter des données personnelles telles que les coordonnées du client. Ces données sont uniquement utilisées pour fournir le service demandé et ne seront jamais transmises à des tiers sans le consentement préalable du Client, sauf en cas d'obligation légale.

## 3. Finalité des données collectées

Les données collectées sont utilisées pour les finalités suivantes :

- Gérer et traiter vos demandes de service (support, dépannage, formation, etc.)
- Vous fournir les informations demandées

- Établir des devis et factures, ainsi que divers documents administratifs et contractuels, notamment: comptes-rendus d'intervention, mandats de débours, attestations de prise en charge du matériel et attestations de restitution du matériel
- Procéder au paiement des factures préalablement émises
- Gérer la relation client (suivi des prestations, notifications de disponibilité, etc.)
- Vous envoyer des informations relatives aux services proposés, sous réserve de votre consentement préalable (newsletters, promotions, etc.)
- Assurer le bon fonctionnement du site et améliorer l'expérience utilisateur

## 4. Base légale du traitement

Le traitement de vos données personnelles est basé sur :

L'exécution d'un contrat (par exemple, un contrat de prestation de services)

Votre consentement (lorsque vous souscrivez à la réception d'informations commerciales ou de newsletters)

L'intérêt légitime de l'Auto-Entreprise à gérer sa relation client et à améliorer ses services

## 5. Durée de conservation des données

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des services fournis par L'Auto-Entreprise et pour une durée conforme aux obligations légales de l'Auto-Entreprise relatives à la conservation des documents (par exemple, factures et documents comptables).

## 6. Sécurité des données

L'Auto-Entreprise prend des mesures de sécurité appropriées pour protéger vos données personnelles contre tout accès non autorisé, perte, divulgation ou altération. L'Auto-Entreprise met en place des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité de vos données personnelles. Cela inclut l'utilisation de protocoles sécurisés tel que SSL/TLS pour les paiements en ligne et des systèmes de sauvegarde pour protéger les informations sensibles. Toutefois, aucune méthode de transmission sur Internet ou de stockage électronique n'est totalement sûre, et L'Auto-Entreprise ne peut garantir une sécurité absolue.

## 7. Partage des données avec des tiers

Vos données personnelles ne sont pas vendues, échangées ou transférées à des tiers, sauf si cela est nécessaire pour exécuter les services fournis par L'Auto-Entreprise (par exemple, pour les paiements via SumUp ou GoCardless, ou pour la gestion de la facturation avec un outil tiers), ou lorsque L'Auto-Entreprise vous recommande des prestataires tiers (opérateurs télécoms, fournisseurs SaaS, etc.), auquel cas vos informations peuvent être partagées uniquement pour finaliser la souscription à un service. L'Auto-Entreprise partage également vos données avec des prestataires de services d'hébergement de données et de messagerie, tel que Levii SAS, ou Mailo SAS, et d'outils de facturation, tel que Abby, et d'autres services nécessaires à l'exécution de notre activité, en limitant l'accès uniquement aux données nécessaires à la prestation de leurs services. Ces tiers sont tenus par des accords de confidentialité stricts et ne peuvent utiliser vos données que dans le cadre de leurs services. De plus, vous avez la possibilité de revoir les pratiques de partage des données avec ces tiers sur simple demande.

## 8. Vos droits concernant vos données personnelles

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès : Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles que L'Auto-Entreprise détient.

- Droit de rectification : Vous pouvez demander la correction de données personnelles inexacts ou incomplètes.
- Droit à l'effacement : Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, sous réserve des exceptions légales.
- Droit à la limitation du traitement : Vous pouvez demander la limitation de l'utilisation de vos données personnelles.
- Droit à la portabilité : Vous pouvez demander à recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou les transmettre à un autre responsable du traitement.
- Droit d'opposition : Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données pour des raisons légitimes, sauf si L'Auto-Entreprise a des motifs légitimes impérieux pour poursuivre le traitement.

Pour exercer vos droits, veuillez contacter L'Auto-Entreprise à l'adresse suivante : [contact@florenzo.pro](mailto:contact@florenzo.pro).

## 9. Cookies et technologies similaires

Ce site utilise des cookies pour améliorer votre expérience utilisateur et analyser l'utilisation du site. Un cookie est un petit fichier texte stocké sur votre appareil qui permet de personnaliser le site selon vos préférences. Vous pouvez désactiver les cookies en ajustant les paramètres de votre navigateur. Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez consulter la politique de cookies présente sur ce site.

## 10. Transfert de données hors Union Européenne

Dans le cadre de l'utilisation de certains services (par exemple, services de paiement en ligne via SumUp ou GoCardless), vos données peuvent être transférées et traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, L'Auto-Entreprise s'assure que les mesures appropriées sont mises en place pour garantir un niveau de protection suffisant conformément au RGPD.

## 11. Modifications de la politique de confidentialité

L'Auto-Entreprise se réserve le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. En cas de modification, la nouvelle version sera publiée sur cette page, avec une date de mise à jour.

## 12. Contact

Pour toute question relative à cette politique de confidentialité ou à la manière dont vos données personnelles sont traitées, vous pouvez contacter L'Auto-Entreprise à l'adresse suivante : [contact@florenzo.pro](mailto:contact@florenzo.pro).

SECURISÉ.  
PERFORMANT.  
ACCESSIBLE.