

CONDITIONS GENERALE DE VENTES

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de vente « CGV » dirigent et contractualisent les relations entre Au Pic Informatique et le client. Elles sont applicables pour toutes ventes de prestation de services (réparation de toutes natures, transfert de données, suppression de données), ou/et pour toutes activités de vente effectuées par Au Pic Informatique, 6, rue Léon Portier 42610 Saint-Romain le puy

Au sens de la loi, vous agissez comme consommateur si votre demande n'entre pas dans l'un des cadres ci-après :

- Pour votre activité Commerciale, Industrielle, Artisanale, Agricole ou Libérale
- Vous êtes considéré comme professionnel si vous ne répondez pas à l'une de ces conditions.
- Les CGV décrites ci-après s'appliquent à l'exclusion de toute autre. Vous déclarez par votre acceptation du Devis ou de la vente d'être majeur et de disposer de la pleine capacité intellectuelle.

1-GENERALITES

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Ventes et de Réparation s'appliquent à toutes vente de produits (désignés « Produit ») et de prestations de service (désignées « Prestation ») réalisées par la société Au Pic Informatique.
- 1.2. Toute vente de Produit ou de Prestation est subordonnée par l'adhésion aux présentes Conditions Générales et par le bon pour accord du devis établi (désigné « Devis »).

2-PRISES-EN CHARGE DE L'APPAREIL

2-1-PRISES-EN CHARGE

- 2.1.0 Une fiche de renseignement complète est demandée avant toute prise en charge et intervention de la part de Au Pic Informatique sur l'appareil du Client. Le Client s'engage sur la véracité des éléments communiqués lors de l'établissement de cette fiche.
- 2.1.1. Les réparations peuvent être en partie prisent en charge à l'atelier. Le délai de réparation et de retour de l'appareil au Client est au maximum de sept (7) jours à compter de la réception d'acceptation du Devis de réparation de l'appareil.
- 2.1.2. La prise en charge de l'appareil du Client par Au Pic Informatique peut donner lieu à un Devis dont les conditions sont décrites au paragraphe 2.2, ou à un ordre de réparation dont les conditions sont décrites au paragraphe 2.3 des présentes Conditions Générales.
- 2.1.3. Préalablement, vous devez avoir effectué une sauvegarde de vos données personnelles présentes sur votre appareil ou dans déclarer la présence. Au Pic Informatique ne pourra être tenu pour responsable de leur perte ou de leur destruction, s'il n'en a pas été informé. Vous êtes également tenu de signaler sans que pour autant cette liste n'en soit exhaustive, les dysfonctionnements de votre appareil.

Votre appareil a-t-il été en contact avec l'eau

Votre appareil a-t-il subi un choc

Votre appareil a-t-il été exposé à une forte chaleur

2.2. DEVIS DE REPARATION

- 2.2.0. Avant toute réparation, un diagnostic de votre appareil est réalisé par l'un des opérateurs de Au Pic Informatique. Il porte sur les principaux composants et fonctionnalités de votre matériel. Il est retranscrit sur le document intitulé « PEC » Prise en charge et précise les dysfonctionnements constatés et ceux que le client souhaite faire réparer. Cet ordre de réparation « PEC » doit être impérativement signé par le client et vaut acceptation des présentes CGV.
- 2.2.1. Le client est en droit d'obtenir un Devis gratuit par n'importe quel moyen de communication. Dans la mesure où celui-ci ne nécessite pas le démontage de l'appareil et que l'expertise faite par le client est avérée exact. Il sera alors établi immédiatement un devis pour réparation selon les prix en vigueur.
- 2.2.2. Dans le cas, où le Devis ne peut être établi qu'après démontage de l'appareil et diagnostic déterminant, celui-ci sera facturé systématiquement sur la base d'un forfait unique de diagnostic, au tarif de 49 € pour la téléphonie et 69 € pour l'informatique. Ce tarif sera

obligatoirement annoncé et facturable au client avant la prise en charge de son appareil. Ce forfait sera ensuite déduit du montant total de la facture dans le cas où le client a accepté le devis et donné lieu à un ordre de réparation.

– 2.2.3. L'acceptation expresse du Devis par le Client confère à la réparation un caractère ferme et définitif. En cas de refus du devis, rien ne pourra être facturé au client au-delà du forfait de diagnostic.

– 2.2.4. Au Pic Informatique s'engage à proposer au Client un devis de réparation sous 8 jours, sauf clauses de force majeur. Aussi, un appareil ne pourra être conservé plus de 45 jours dans les locaux de Au Pic Informatique à Saint-Romain le puy. Au-delà, l'appareil du client sera mis automatiquement en recyclage et aucun recours de toute nature qu'il soit ne sera possible de la part du client à l'encontre de Au Pic Informatique.

– 2.2.5. Dans le cas où les prestations de désoxydation ne seraient pas efficaces pour redémarrer l'appareil, la prestation sera facturée 69€ TTC.

– 2.2.6. Nous utilisons vos données pour répondre à vos demandes et vous permettre de bénéficier de nos services tels que : la demande d'informations concernant nos offres de produits et services, l'intégration de vos avis, l'envoi d'un devis, la facturation ou la composition d'un dossier client.

2-3- ORDRE DE REPARATION

– 2.3.0. Il sera directement établi un ordre de réparation dans le cas où le diagnostic s'avère être évident ou bien qu'il s'agisse d'une demande précise du client.

S'il apparaît au cours de la réparation que des prestations supplémentaires s'avèrent être indispensables au bon fonctionnement de l'appareil du client et ce, selon une estimation du réparateur en charge Au Pic Informatique s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais et par n'importe quel moyen de communication fourni au moment de la fiche de renseignement client.

– 2.3.1 Après accord de ce dernier et acceptation du devis modifié, le client retournera par tous moyens à Au Pic Informatique le devis avec la mention « bon pour accord de réparation », en datant et signant le devis modificatif afin d'obtenir la réalisation des travaux. Il en sera de même pour la modification du délai annoncé en regard des pièces et fournitures à commander.

-2.3.2. La signature de l'ordre de réparation ou du devis vaut acceptation des présentes CGV

3- PRIX

– 3.1.0. Sauf accord contraire, les prix sont établis sur la base des tarifs en vigueur à la date de la réalisation de la prestation.

– 3.1.1. Les prestations et les produits sont payables au comptant, lors de la livraison des produits ou lors de la restitution de l'appareil au Client.

– 3.1.2. Au Pic Informatique ne pourra restituer l'appareil au Client qu'après le paiement complet de toutes les sommes dues.

– 3.1.3. Un acompte sur pièce, de 70% de la somme totale, est demandé afin de valider toute réparation.

4 – CONDITIONS D'EXECUTION

– 4.1.0. Au Pic Informatique se réserve le droit de refuser la réalisation de toute prestation si celle-ci ne peut être exécutée dans les règles de l'art.

– 4.1.1 Au Pic Informatique décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des accessoires, protection ou boîte d'origine des appareils, si ceux-ci ne sont pas explicitement désignés dans la PEC. Dans tous les autres cas, la prise en charge concerne uniquement l'appareil nécessitant des réparations.

– 4.1.2. Les pièces remplacées lors de l'intervention seront détruites ou recyclées. Elles pourront être remises au Client seulement si celui-ci en fait la demande lors de la prise en charge de son appareil. Le client ne pourra en aucun cas demander la restitution des pièces remplacées dans le cadre d'un échange standard ou dans le cadre de l'application d'une garantie.

– 4.1.3. Le client autorise le réparateur Au Pic Informatique à utiliser son appareil dans le cadre des essais menés en amont, au cours et à l'issue de l'intervention dans le but d'en

observer les dysfonctionnements lors de l'établissement de la PEC et son bon fonctionnement avant restitution de l'appareil.

Au Pic Informatique, s'engage à ne pas enfreindre les règles de confidentialité des données contenues dans l'appareil du Client.

Au Pic Informatique, s'engage à ne pas divulguer ou copier le contenu des données, sauf accord express du client.

– 4.1.4. Dans le cadre des prestations de service effectuées soit en atelier ou à domicile, le client reste responsable des données et applications présentes sur son appareil. La responsabilité de «Au Pic Informatique» ne peut en aucun cas être engagée.

– 4.1.5. Par ailleurs, en cas de perte de données, quelles qu'elles soient, fichiers, photos, applications, logiciel, etc. Le client ne pourra réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les équipements remis pour réparation.

– 4.1.6. Au Pic Informatique ne sera pas tenu pour responsable des éventuels dommages occasionnés sur les données, qu'ils soient directs ou indirects, matériels ou logiciels, suite à l'intervention des techniciens de l'enseigne Au Pic Informatique sur le matériel du client enregistré lors de l'établissement de la PEC

5-RESTITUTION DE L'APPAREIL

– 5.1.0. Tout appareil est testé avant la restitution au Client. Il appartient au client d'en vérifier le bon fonctionnement.

– 5.1.1 Aucune contestation ne pourra être acceptée quant à une anomalie portant sur un composant ou une fonctionnalité sans rapport direct avec les composants ou fonctionnalités ayant fait l'objet de la réparation, et en toute hypothèse aucune contestation ne pourra être faite quant à l'état, dès lors que l'appareil aura quitté l'atelier et remis au Client.

– 5.1.2. Lorsque l'appareil est déclaré économiquement ou techniquement irréparable, il appartient au Client de venir le réclamer dans un délai de 30 jours après refus du Devis ou constat d'irréparabilité. Au-delà de ce délai, Au Pic Informatique se réserve le droit d'effectuer la mise en recyclage de l'appareil et le Client ne sera plus en mesure de réclamer son appareil.

– 5.1.3. La restitution par un technicien de Au Pic Informatique du matériel pris en charge par la PEC, ne pourra être effective qu'après paiement de l'intégralité des sommes dues

– 5.1.4. Lorsque le règlement correspondant aux travaux effectués, une facture sera remise au client, dont un exemplaire signé par le client sera conservé par Au Pic Informatique. L'autre exemplaire revenant au client lui sera remis et engagera la garantie.

6- GARANTIE – RESPONSABILITES

– 6.1.1. A titre exceptionnel, Au Pic Informatique peut intervenir avec des pièces de rechange fournies par le client. Les garanties ne peuvent être mises en œuvre dans ce cas.

– 6.1.2. En tant que consommateur, vous bénéficiez des garanties légales prévues par le code de la consommation.

– 6.1.3. Les présentes garanties ne couvrent pas ; les problèmes logiciels qui sont de la responsabilité des éditeurs des logiciels. Les dysfonctionnements liés à des interventions de tiers, les accidents ou choc (Casse). Les détériorations volontaires, les dégâts causés par l'eau (notamment oxydation), le feu, l'humidité, la foudre, un tremblement de terre, ou toutes autres causes externes. Les pièces consommables, comme les batteries, sauf garanties légales ; les traces de rayure, de peinture enlevée, les dommages causés par l'usure normale de l'appareil dont les défauts sont apparents lors de l'établissement de la PEC, les dommages causés par l'utilisation de l'appareil avec tous autres appareils ou éléments, les dysfonctionnements causés par une maintenance de l'appareil effectuée par un tiers.

Il n'y aura aucune garantie en cas d'utilisation anormale.

Toutes nos garanties s'entendent pièces et main d'œuvre et leur durée d'application dépendent du type d'intervention effectuée.

– 6.1.4. Une garantie de 6 mois couvre les pièces identifiées comme compatible lors de la PEC

– 6.1.5. Une garantie de 6 mois est applicable sur les prestations de consommable comme les batteries ou chargeur d'ordinateur.

– 6.1.6. Une garantie de 6 mois est engagée sur les pièces d'origines certifiées et facturées lors de la réparation du matériel.

- 6.1.7. Il sera appliqué une garantie de 3 mois sur les prestations de micro soudure
- 6.1.8. La garantie ne peut couvrir les frais de déplacement lors d'une intervention à domicile ou les frais de retour et de réexpédition dans le cas d'une réparation par correspondance. Ces derniers restent à la charge du client.
- 6.1.9. Si vous souhaitez faire jouer les garanties, vous devez le faire savoir par mail à l'adresse de messagerie suivante : contact@aupicinformatique.fr
- 6.1.10. La garantie commerciale s'applique sur tous les accessoires à l'exception des films de protection et consommables.

6-1- EXPEDITION

- 6.1.0. Les interventions traitées par correspondances ou sous-traitées sont expédiées via des colis sécurisés, protégés et assurés.
- 6.1.1. Au Pic Informatique assume l'entière responsabilité liée à l'envoi de l'appareil du Client en cas de perte, vol ou dégradation de celui-ci dans la mesure où une déclaration est effectuée par le client à réception de son colis. Au Pic Informatique s'engage à rembourser le Client de la valeur de l'assurance incluse dans l'envoi ou par remplacement d'un mobile de valeur équivalente.
- 6.1.2. Le client assume l'entière responsabilité en cas de colis non conforme lors de l'envoi de son appareil à Au Pic Informatique.
- 6.1.3. Les frais de retour et de réexpédition restent à la charge du client.

6-2- DISPOSITION GENERALES

- 6.2.0. Conformément aux dispositions des articles L.211-4 et suivants du Code de la Consommation et 1641 et suivants du Code Civil, Au Pic Informatique garantit, pour ses clients consommateurs, la non-conformité et les vices cachés des Produits ou Prestations fournies.
- 6.5.1. Dans tous les cas de mise en jeu de la garantie, en cas d'indisponibilité du Produit nécessaire à la réalisation de la Prestation, la garantie de Au Pic Informatique se limitera au seul remboursement de la Prestation initialement réalisée.
- 6.5.2. En cas de dommages consécutifs à l'intervention d'Au Pic Informatique e, la réparation du préjudice subi par le Client se limitera au remplacement des produits endommagés en raison de la Prestation défectueuse.

7- GARANTIE – RESPONSABILITES

- 7.1.0. Dans le cas où un litige surviendrait et conformément aux dispositions du code de la consommation, vous pouvez avoir recours à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement de différends. Pour autant, il est souhaitable que les procédures de conciliation soient épuisées avant qu'il ne soit fait attribution de juridiction au choix du demandeur, soit au tribunal du lieu où demeure le défendeur, soit au tribunal du lieu de la signature de l'ordre de réparation.
- 7.1.1. Dans le cas où le client n'est pas un consommateur comme décrit dans le préambule, le tribunal compétent sera celui dont dépend le siège de Au Pic Informatique.
- 7.1.2. Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV sont soumises au droit Français.
- 7.1.3. La langue des présentes est le Français et il est donné seule compétence aux tribunaux Français pour tous litiges relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes.