

## **1. Objet et Domaine d'Application**

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre **ROYJohanInfo** (ci-après « le Prestataire ») et ses clients (ci-après « le Client »), qu'il s'agisse de prestations de réparation, de maintenance, de développement, de création ou de formation informatique.

## **2. Le rendez-vous**

Lors de la demande de rendez-vous, un SMS ou un mail de confirmation vous est envoyé. Tout rendez-vous confirmé doit être annulé 24 heures avant. Le non respect de ce délai d'annulation permet au Prestataire de facturer des frais d'annulation d'un montant de 5€TTC.

## **3. Prise en charge du matériel**

Lors du dépôt du matériel, un état des lieux contradictoire peut être effectué. Le Client s'engage à informer le Prestataire de tout défaut apparent ou vice caché connu. Le Prestataire effectue automatiquement des photographies du produit à son arrivée et à sa sortie qui font foi.

## **4. La validation du devis**

Afin de s'adapter à tous ses clients, le devis peut vous être envoyé par SMS, messenger, email,... selon vos besoins, une simple image du devis signé ou la signature numérique vous engage à payer les réparations si elle sont effectuées.

## **5. Les garanties**

Toutes nos réparations sont garanties 6 mois pièces et main d'œuvre hors spécification sur le devis. La demande de garantie doit s'effectuer par mail à contact@royjohan.fr ou par SMS au 07.68.58.76.84 et doit respecter les conditions normales d'utilisation du produit, à ce titre, il existe des exclusions de la garantie mentionnées ci-dessous.

## **6. Exclusion de Garantie**

Le Prestataire décline toute responsabilité et exclut toute garantie dans les cas suivants :

- **Casse physique** : Toute dégradation matérielle (écran brisé, connecteur arraché, châssis plié, etc.) survenue après la remise du matériel au Client.
- **Choc ou chute** : Tout dysfonctionnement résultant d'un choc, d'une chute ou d'une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers.
- **Intervention tierce** : Toute tentative de réparation par le Client ou une personne non agréée par le Prestataire après l'intervention initiale.
- **Dommages liquides** : Toute oxydation ou contact avec des liquides.

**Important :** La garantie du Prestataire porte exclusivement sur la pièce remplacée et la main-d'œuvre associée. Elle ne couvre en aucun cas les dommages accidentels provoqués par le Client.

## 7. Responsabilité et Données

- **Sauvegarde :** Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données (fichiers, photos, logiciels) avant toute intervention. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de la perte totale ou partielle de données.
- **Risques liés au démontage :** Le Client est averti que l'ouverture d'un appareil (notamment smartphones et tablettes) comporte des risques intrinsèques (fragilité des nappes, décollage d'écrans). Le Prestataire n'est pas responsable des pannes latentes qui pourraient se déclarer lors d'un démontage standard.

## 8. Prestations de Formation

- Les formations sont dispensées selon les besoins exprimés par le Client.
- Le Prestataire a une **obligation de moyens** et non de résultat : il s'engage à transmettre les connaissances, mais ne peut garantir la pleine maîtrise par le Client à l'issue de la session.
- Toute annulation par le Client moins de 24h avant la séance pourra donner lieu à une facturation forfaitaire de 5€ TTC.

## 9. Tarifs et Paiement

- Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la commande, indiqués sur le devis ou la grille tarifaire.
- Le paiement est exigible immédiatement après la prestation, sauf accord particulier.
- Le Prestataire se réserve le droit de conserver le matériel jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

## 10. Litiges

En cas de contestation, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut, le tribunal compétent sera celui du siège social de l'entreprise.