

Date de dernière mise à jours : 13/03/2025

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 délais 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.

Pour tout matériel déposé ne s'allumant pas ou dont l'accès est verrouillé, le Client accepte que le Prestataire ne puisse être tenu responsable des pannes découvertes après la remise en service (ex: Bluetooth, caméras, capteurs), l'état initial complet n'ayant pu être vérifié lors du dépôt.

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.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, pour toute intervention débutée immédiatement à la demande expresse du Client avant la fin du délai légal de rétractation, le Client renonce expressément à son droit de rétractation.

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'utilisations du produit, à ce titre, il existe des exclusions de la garantie mentionnées ci-dessous.

La garantie sur les batteries est limitée à **3 mois** (au lieu de 6), sauf défaut de fabrication

avéré. La perte de capacité naturelle liée à l'utilisation n'est pas couverte.

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.
- **Dommmages 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.

Toute ouverture d'un appareil certifié étanche (normes IP67/IP68) entraîne la **perte définitive de son étanchéité d'origine**. Le Prestataire ne garantit en aucun cas le maintien de cette caractéristique après intervention.

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.
- Le Client reconnaît que toute intervention technique, même mineure, peut entraîner une perte de données imprévisible. Le Prestataire ne pourra être tenu à aucune indemnisation ou récupération de données si aucune sauvegarde n'a été effectuée par le Client au préalable.

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.
- Les délais de réparation sont donnés à titre indicatif. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards de livraison des pièces détachées par les transporteurs ou de la rupture de stock chez les fournisseurs.

10. Retrait du matériel et Frais de stockage

Délai de retrait : Le Client est informé de la mise à disposition de son matériel par SMS, email ou appel téléphonique. Il dispose d'un délai de **30 jours calendaires** pour retirer son matériel à compter de cette notification.

Frais de garde : Passé ce délai de 30 jours, et sans nouvelles de la part du Client, le Prestataire se réserve le droit de facturer des frais de stockage et d'assurance d'un montant de **1€ TTC par jour de retard**.

Abandon de matériel : À défaut de retrait dans un délai de **6 mois** après la notification de mise à disposition, et après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, le matériel sera considéré comme abandonné. Le Prestataire pourra alors en disposer librement (recyclage, destruction ou revente pour couvrir les frais engagés), conformément à la Loi du 31 décembre 1903 relative à la vente des objets abandonnés.

11. 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.