

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ROYJohanInfo

Date de dernière mise à jour : 09/07/2026

1. Objet et Domaine d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre ROYJohanInfo (ci-après « le Prestataire ») et ses clients (ci-après « le Client »), pour toutes prestations de réparation, maintenance, développement, création, assistance ou formation informatique.

2. Rendez-vous

Lors de la demande de rendez-vous, un SMS ou un e-mail de confirmation est envoyé au Client. Toute annulation doit être effectuée au moins 24 heures à l'avance. À défaut, des frais d'annulation de 5 € pourront être facturés.

Conditions d'intervention et sécurité :

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre immédiatement toute intervention (à domicile ou sur site) si l'environnement est jugé dangereux, insalubre, hostile, inaccessible ou non conforme aux normes de sécurité européennes (installations électriques défectueuses, animaux dangereux, absence du Client empêchant l'accès, etc.). Dans ce cas, seront facturés :

- Les frais de déplacement,
- Le temps de travail déjà effectué,
- Les pièces déjà installées ou remplacées.

3. Prise en charge du matériel et propriété des pièces remplacées

Lors du dépôt du matériel, un état des lieux contradictoire peut être réalisé. Le Prestataire effectue systématiquement des photographies du produit à son arrivée et à sa sortie, lesquelles font foi.

Pour tout appareil ne s'allumant pas ou verrouillé, le Client reconnaît que certains défauts (Bluetooth, capteurs, caméras, etc.) ne peuvent être détectés avant réparation. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de pannes découvertes après remise en service.

Pièces remplacées :

Les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété du Prestataire pour recyclage conformément à la réglementation DEEE. Si le Client souhaite récupérer l'ancienne pièce, il doit en faire la demande avant l'installation de la nouvelle. Sans demande préalable, la pièce est définitivement mise au rebut.

4. Validation du devis

Le devis peut être transmis par SMS, messagerie instantanée ou e-mail. La signature manuscrite (photo) ou numérique vaut acceptation et engage le Client à régler la prestation une fois réalisée. Toute modification du devis doit être validée par écrit.

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

5. Garanties

Les réparations sont garanties 6 mois, pièces et main-d'œuvre, sauf indication contraire sur le devis. La garantie batterie est limitée à 3 mois, hors perte de capacité naturelle.

La demande de garantie doit être effectuée par e-mail à contact@royjohan.fr ou par SMS au 07.68.58.76.84.

La garantie ne couvre pas :

- Les défauts logiciels,
- Les dysfonctionnements causés par une mise à jour système,
- Les utilisations anormales du matériel.

6. Exclusions de garantie

Sont exclus de toute garantie :

- Casse physique (écran brisé, châssis plié, connecteur arraché, etc.),
- Choc ou chute,
- Intervention tierce après la réparation,
- Dommages liquides,
- Oxydation préexistante ou latente, même non visible lors du dépôt.

La garantie porte exclusivement sur la pièce remplacée et la main-d'œuvre associée. Toute ouverture d'un appareil certifié IP67/IP68 entraîne la perte définitive de son étanchéité d'origine.

7. Responsabilité et Données

- Sauvegarde : Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données avant intervention. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une perte totale ou partielle de données.
- Accès aux données : Le Client autorise le Prestataire à accéder à son système dans la limite nécessaire à la prestation.

- Confidentialité (RGPD) : Le Prestataire garantit une confidentialité absolue. Toute sauvegarde temporaire est supprimée intégralement après restitution du matériel.
- Risques liés au démontage : Le Client reconnaît que le démontage d'appareils modernes comporte des risques (nappes fragiles, écrans collés). Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens, et non de résultat. Il ne peut être tenu responsable de pannes latentes ou faiblesses structurelles antérieures révélées lors d'un démontage standard.
- Devoir de conseil : Le Prestataire peut mentionner sur la facture des points critiques (logiciels obsolètes, absence d'antivirus, mots de passe faibles). Cette mention est informative et ne constitue pas une obligation de correction.

8. Prestations de formation

Les formations sont réalisées selon les besoins du Client. Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens. Toute annulation moins de 24 heures avant la séance pourra entraîner des frais de 5 €.

9. Tarifs et Paiement

Les tarifs sont indiqués en Euros nets de taxe (TVA non applicable, art. 293 B du CGI).

Le paiement est exigible immédiatement après la prestation, sauf accord écrit contraire. Le Prestataire se réserve le droit de conserver le matériel jusqu'au paiement intégral (droit de rétention).

Les délais de réparation sont donnés à titre indicatif. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des retards liés aux transporteurs ou fournisseurs.

10. Retrait du matériel et Frais de stockage

- Délai de retrait : Le Client dispose de 30 jours pour récupérer son matériel après notification.
- Frais de garde : Au-delà, des frais de stockage de 1 € par jour pourront être facturés.
- Abandon de matériel : Après 6 mois et une mise en demeure restée sans réponse, le matériel sera considéré comme abandonné. Le Prestataire pourra en disposer (recyclage, destruction ou revente) uniquement pour couvrir les frais engagés, conformément à la loi du 31 décembre 1903.

11. Litiges et Médiation

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée en priorité.

Le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur :

CNPM – MÉDIATION – CONSOMMATION

Site web : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

Adresse : 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond

Compétence territoriale :

Conformément au Code de la consommation, le Client consommateur peut saisir le tribunal de son domicile ou celui du Prestataire. Pour les Clients professionnels, le tribunal compétent est exclusivement celui du siège social du Prestataire.

Les présentes CGV sont régies par le droit français.