

## Point N°1 : Satisfaction des clients.

A – Nous, Revendeurs et Prestataires Informatique Indépendants, travaillons dans un but unique : votre satisfaction. Ce but se traduit par la mise en oeuvre de compétences techniques, de tarifs adaptés, et de délais prenant en compte le caractère spécifique de vos demandes.

B – Nous nous engageons à effectuer, avec vous, un diagnostic précis de vos demandes avant toute intervention ainsi qu'un compte rendu complet de l'intervention effectuée.

## Point N°2 : Communication avec nos clients.

A – Nous nous engageons à vous fournir une information claire et détaillée, tant sur le plan technique que tarifaire. Les tarifs des prestations et des interventions sont obligatoirement affichés et annoncés avant toute intervention.

B – Toute proposition de prestation ou d'intervention d'un montant supérieur à 150 € devra, obligatoirement, être validé par un accord du client.

## Point N°3 : Délais de livraison et de réparations.

Nous indiquons à nos clients des délais fermes de livraison, de réparation ainsi que d'intervention. Nous nous engageons à respecter ces délais ainsi qu'à informer le client en cas de retard. Nous ferons alors le nécessaire pour réduire ce retard par les différents moyens en notre possession. Ces délais s'entendent hors causes exceptionnelles (Catastrophes naturelles, Grèves, notamment).

## Point N°4 : Obligation de moyens.

Nous reconnaissons notre obligation de moyens et mettons en oeuvre tous les outils et connaissances à notre disposition afin de garantir cette obligation.

## Point N°5 : Garanties.

A – Le matériel, ainsi que les interventions, sont garantis pour une durée minimale devant être obligatoirement et clairement précisée. Les numéros des services après-vente constructeurs seront communiqués aux clients dans le cadre des pièces soumises à la « garantie constructeur ».

B – Les pièces que nous remplacerons seront remises au client, ou détruites par les filières appropriées, si tel est son choix.

## Point N°6 : Respect des droits d'auteur.

A – Les ordinateurs (portables ou fixes) que nous commercialisons sont obligatoirement et systématiquement accompagnés de leur(s) licence(s) et supports d'origine hormis dans le cas des logiciels dits « libres », accessibles sur Internet par téléchargement sur les sites officiels des éditeurs ou des ayant-droits.

B – Lors d'une intervention nécessitant la réinstallation du système d'exploitation ou de logiciels soumis à des droits d'auteur, le client devra fournir les originaux ou faire l'acquisition des licences nécessaires. En cas de refus ou de non présentation des originaux, l'intervention ne pourra être effectuée.

## Point N°7 : Gestion des déchets électroniques.

A – Nous récupérerons les matériels usagés lors de l'acquisition de matériels neufs équivalents.

B – Nous ferons procéder à une destruction « propre » des composants hors-service, par le biais des centres de traitement adaptés à la gestion des déchets électroniques.

## Point N°8 : Garantie étendue (réservée aux membres certifiés GNE – Garantie Nationale Etendue)

Les clients ayant fait l'acquisition de matériel (ordinateur fixe ou portable) chez un adhérent ayant opté pour l'option « Garantie étendue » pourront en cas de déménagement transférer leur garantie chez l'adhérent le plus proche de leur nouveau domicile (pièces et main d'oeuvre sur présentation de facture), ayant, lui aussi, opté pour cette option.

Le ..... à .....

Le Président de la FRP2I :

Le magasin (cachet et signature) :