

Conditions Générales de Vente

Article 1. Informations générales

L'entreprise TL informatique est une micro-entreprise qui a pour activité la réparation et le dépannage informatique & multimédia créée en 2023 et enregistrée auprès de la chambre de Métiers et de l'Artisanat, N°SIRET : 94953689000013 - APE : 9511Z, représentée par M. L'OLLIVIER Tom dont le siège social est situé au :

853 Les Prés Neufs
83570 Montfort sur Argens
Téléphone : 0749055577
Mail : contact@tlinformatique.com

Ce site web a été réalisé par M. L'OLLIVIER Tom et hébergé par:

LWS (www.lws.fr – Ligne Web Services)
S.A.R.L au capital de 500 000 Euros
10, RUE PENTHIEVRE
75008 PARIS
FRANCE
RCS Paris B 851 993 683 00024 – APE 6311Z
TVA intra: FR21 851 993 683
SIRET 85199368300024

Article 2. Prise en charge et réparation

2.1- Dispositions de prise en charge

La réparation de vos produits sera faite dans les cas suivants (avec l'accord du client et selon les modalités choisies par le technicien, selon le type de panne et si nécessaire, la prise en charge en atelier) :

- Sur place, directement au domicile du client.

- À distance par le biais d'un logiciel d'accès à distance sécurisé et certifié.

Veillez noter qu'aucun accès ne sera possible sans le code fourni par ce logiciel, et cela doit être fait à chaque ouverture du logiciel par mesure de sécurité. De plus, le client a la possibilité d'interrompre l'accès à distance et de reprendre le contrôle de son appareil à tout moment.

- Directement en atelier en cas de besoin particulier.

En cas de prise en charge dans notre atelier, nous nous engageons à récupérer votre appareil directement chez vous. Une fois réparé, nous le ramènerons à votre domicile selon vos disponibilités et le remettrons en place comme à l'origine, sans frais supplémentaires. Néanmoins si le client souhaite une installation différente que celle d'origine, des frais spécifiques pourront être facturés.

La prise en charge des appareils est exclusivement assurée par nos techniciens, soit directement à votre domicile pour une intervention immédiate, soit par enlèvement en vue d'une réparation dans notre atelier.

2.2 - Délais d'intervention

TL Informatique s'engage à réduire au minimum les délais d'immobilisation de vos appareils numériques. Cependant, certains délais peuvent être imputables aux contraintes des fournisseurs. Les délais mentionnés par écrit ou verbalement sont uniquement indicatifs.

2.3 - Conditions de dépôt du matériel

Vous devez obligatoirement nous fournir le(s) produit(s) accompagné(s) de tous ses accessoires d'origine. Vous devez également fournir les originaux des logiciels installés sur votre appareil et prouver leur acquisition légale. TL Informatique se réserve le droit de refuser l'installation d'un logiciel si le client ne dispose pas d'une licence valide pour celui-ci.

Le dépôt nécessite la signature d'un bon de dépôt. Aucune prestation ne sera effectuée sans la signature du bon par le client et par TL Informatique. Une fois signé par les deux parties, une copie numérique sera envoyée à votre adresse e-mail. Si vous n'avez pas d'adresse e-mail, le bon sera imprimé sur papier et remis en main propre.

L'acceptation par TL Informatique du matériel et / ou l'absence de mention de l'état de l'appareil ne lie pas TL Informatique tant que le diagnostic de l'état de l'appareil n'a pas été effectué.

2.4 - Pertes de données

Avant de déposer votre matériel, il vous incombe de sauvegarder l'ensemble de vos données. TL Informatique ne peut en aucun cas être tenu responsable de toute perte ou altération de données pouvant survenir.

Les appareils électroniques sont généralement dotés d'une mémoire fiable permettant la récupération des informations après une panne. Cependant, il peut y avoir des circonstances où la récupération des données est impossible. Nous tenons à souligner que nous déploierons tous les efforts nécessaires pour récupérer vos données dans la mesure du possible et dans les meilleures conditions.

2.5 - Conditions de retrait du matériel

Vous pourrez récupérer votre appareil une fois que vous serez informé de sa mise à disposition par appel, SMS, e-mail ou tout autre moyen de communication. L'appareil réparé ne sera restitué qu'à la présentation du bon de dépôt initial. La restitution s'effectue après le paiement intégral du prix de la réparation.

Tout appareil non récupéré dans un délai de 3 mois sera considéré comme abandonné, et TL Informatique pourra en disposer librement, y compris en le détruisant.

2.6 - Divers

TL Informatique n'a en aucun cas le droit de céder ou de prêter votre matériel informatique à quiconque. TL Informatique vous assure que les données contenues dans vos systèmes informatiques ne seront pas cédées ni vendues à des tiers.

En cas de remplacement d'une pièce d'origine, celle-ci devient la propriété de TL Informatique. Dans les autres cas, la pièce remplacée sera mise à disposition du client, à condition que celui-ci en fasse la demande dès le départ. Un mois après une mise en demeure infructueuse envoyée par e-mail ou courrier simple, 3 mois après la remise du matériel par le client, TL Informatique pourra disposer librement du matériel.

Article 3. Données et confidentialité

3.1 - Traitement des données informatiques

Dans le cadre du traitement de la réparation de votre appareil, TL Informatique peut être amené à enregistrer ou faire enregistrer, de manière informatique, des données nominatives vous concernant. Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données en cas d'erreur. Ce droit peut être exercé en adressant un courrier à TL Informatique.

Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité [ici](#)

Article 4. Retour et Garantie

4.1 - Informations générales sur la garantie

Nos services sont garantis pendant un mois à partir de la mise à disposition du matériel (la date de la facture faisant foi).

Si le même problème persiste ou qu'un problème similaire se produit après notre intervention sur votre appareil (sous réserve de confirmation par le technicien), nous effectuerons gratuitement les réparations nécessaires dans les 30 jours suivant la prestation initiale.

La garantie matérielle est soumise exclusivement à la garantie du fabricant/constructeur. En cas de panne matérielle, la responsabilité incombe au fournisseur, et la garantie appliquée sera celle du fournisseur/constructeur, et non celle proposée par TL Informatique.

4.2 - limites et exclusions

En cas d'acceptation partielle de notre devis, nos services informatiques ne sont pas garantis. Les garanties proposées couvrent uniquement la réparation du problème spécifié sur le devis et la facture de la prestation concernée. TL Informatique ne peut être tenu responsable d'autres problèmes rencontrés qui ne sont pas directement liés à la raison de son intervention.

TL Informatique n'est pas responsable d'un éventuel dysfonctionnement survenant après une réparation, une installation ou une configuration informatique, si le client a lui-même effectué une modification matérielle ou logicielle. Toute modification ou tentative de réparation matérielle effectuée par le client annulera instantanément la garantie.

La garantie ne couvre pas l'usure normale des produits.

Article 5. Fonctionnement et Paiement

5.1 - Modalité de paiement

Le règlement des prestations de services fournies par TL Informatique au client peut s'effectuer de la manière suivante :

Carte bancaire

Espèces
Virement bancaire
Chèque

Le paiement de la prestation sera exigible immédiatement après l'intervention, sauf disposition particulière accordée par TL Informatique. À cet égard, le technicien vous remettra obligatoirement une facture sur place ainsi qu'un bon d'intervention détaillant les actions effectuées sur l'appareil réparé. Si cela n'est pas possible pour des raisons techniques, ces documents vous seront envoyés par courrier ou par e-mail selon votre choix.

5.2 - Retard de paiement

Conformément à la loi, tout retard ou rejet de paiement peut entraîner des frais de recouvrement (détails mentionnés sur la facture en cas de non-paiement dans les délais).

Si un délai de paiement est accordé, veuillez noter que nous vous contacterons avant la date limite afin de vous rappeler de régler la facture dans les meilleures conditions possibles.

5.3 - Mandat de débours

TL informatique ne fournit pas directement les pièces de remplacement. Cependant, il est possible de mandater TL informatique pour l'achat de vos pièces de remplacement aux fournisseurs. Le client s'engagera sous forme d'un mandat de débours à rembourser la totalité de la somme engagée en son nom par TL informatique.

TL informatique se réserve d'exiger une partie ou la totalité du prix de la commande avant d'effectuer celle-ci au nom du client sans justification.

5.5 - Devis

Avant toute demande de prestation, il est recommandé de demander un devis gratuit. Notre intervention sera effectuée une fois que le devis sera signé. Toutefois, veuillez noter que le devis peut être sujet à des modifications en fonction de la nature de la panne et de l'appareil à réparer. Dans ce cas, le technicien vous informera des modifications et établira un nouveau devis incluant les nouvelles prestations.

L'intervention aura lieu après validation du nouveau devis. Une fois le nouveau devis signé et la prestation réalisée, vous vous engagez à régler le montant spécifié sur la facture pour la prestation effectuée par le technicien.

5.6 - Diagnostic & Déplacement

Les diagnostics de votre appareil ainsi que les frais de déplacement du technicien effectués par nos équipes peuvent être facturés si vous décidez de ne pas faire intervenir TL Informatique. Toutefois, si vous avez besoin de temps pour réfléchir ou si vous prévoyez de faire réparer votre appareil ultérieurement, nous déduisons cette facture du montant final une fois les réparations effectuées, dans un délai maximal de 3 mois.

5.7 - Frais de déplacement

Les prestations mentionnées sur le site ne comprennent pas les frais de déplacement du technicien, qui s'élèvent à 10,00 € en zone d'intervention et 20,00 € hors zone d'intervention. Ces frais d'intervention seront ajoutés directement à la facture globale de la prestation.

5.8 - Tarifs

TL informatique se réserve le droit de revoir à tout moment ses tarifs.

Article 6. Litige - Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client

consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux



SOCIÉTÉ MÉDIATION PROFESSIONNELLE
MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. En cas de résolution amiable impossible, le litige sera porté devant le tribunal compétent.