

CHARTE DE CONFIANCE FLO INFO 38

Ce document est à la disposition de la Clientèle dans l'atelier Flo Info 38 et via le lien ci-dessus.

Suite à un contact, par l'intermédiaire des moyens de communication mis à sa disposition, le Client peut bénéficier des informations suivantes : modalités d'exécution des procédures, différentes instructions liées à sa demande, adresse et horaires d'ouverture de l'atelier. Flo Info 38 se réserve le droit de refuser une intervention à tout moment.

Flo Info 38 accueille le Client dans son atelier. La date et l'heure de prise en charge du matériel informatique sont indiquées sur la fiche d'intervention. Visant à établir un pré diagnostic de l'état du matériel informatique, une check-list visuelle est établie, puis signée par Flo Info 38 et par le Client. Une attestation de décharge de responsabilité est remplie, lue et signée par le Client. Avant son intervention, Flo Info 38 n'est en aucun cas considéré comme responsable des manipulations effectuées et d'une mauvaise utilisation sur le matériel informatique du Client.

Flo Info 38 s'engage à réaliser un « diagnostic avant intervention » gratuit afin d'établir un état des lieux réel du matériel informatique du Client. Au cours de cette étape, tous les problèmes trouvés sont inscrits sur la fiche d'intervention. Un diagnostic précis permet de calculer au plus juste un ou plusieurs devis. **Flo Info 38 s'engage à toujours effectuer le calcul du devis dans l'intérêt du Client**, grâce à une politique de « remise groupée ». Ainsi, le devis ne peut être négocié. Flo Info 38 expose le diagnostic et le devis au Client exclusivement par téléphone. Dès lors que le devis est accepté par n'importe quel moyen de communication oral ou écrit, le Client s'engage à rémunérer Flo Info 38 du montant total du devis.

Flo Info 38 s'engage à honorer le devis par tous les moyens qu'il a à sa disposition, dans les limites indiquées sur l'attestation de décharge de responsabilité. En cas de problème survenant au cours de l'intervention ou si le devis ne peut être honoré entièrement, le Client est facturé de tout ou partie du devis ou voit son devis annulé, selon le travail déjà effectué et au choix exclusif de Flo Info 38. Le devis peut être modifié à la hausse en cas de panne matérielle découverte plus tardivement.

Le temps de l'intervention peut varier selon l'emploi du temps de Flo Info 38 et/ou le délai de livraison. Flo Info 38 essaye toujours de réduire au maximum les délais qu'il maîtrise. En cas de force majeure constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie par tous les moyens possibles. Le cas échéant, l'intervention ou la restitution peut être différée en accord avec les deux parties. A l'issue de l'intervention, Flo Info 38 effectue un « diagnostic après intervention » afin d'assurer le bon fonctionnement du matériel informatique du Client.

Lors de la restitution du matériel informatique, Flo Info 38 indique la date et l'heure de sur la fiche d'intervention, qui est signée par Flo Info 38 et par le Client. Flo Info 38 fait constater au Client le bon fonctionnement de son matériel informatique en atelier. Par cette constatation, le règlement par chèque ou par carte bancaire est effectué par le Client.

Comme pour tout appareil électronique, celui-ci peut tomber en panne à tout moment et sous n'importe quel délai. Avant, pendant ou après et quelle que soit la nature de l'intervention, la responsabilité de Flo Info 38 ne peut être engagée sous quelque forme et de quelque manière que ce soit en cas de panne logicielle ou matérielle et de toutes ses conséquences sur le matériel informatique du Client, même dans le cadre d'un diagnostic gratuit. Si la panne intervient après intervention, aucun remboursement, total ou partiel, et aucun remplacement de matériel informatique n'est effectué.

L'intervention bénéficie d'un Service Après-Vente d'une durée de 1 mois à partir de la date et l'heure de restitution du matériel informatique. La main d'œuvre et les problèmes d'ordre fonctionnel, concernant les applications, virus et/ou maintenance, ne rentrent pas dans le cadre du SAV 1 mois. **Les réparations, la main d'œuvre, les articles et accessoires ne sont pas garantis**, sauf mentions contraires écrites sur la facture. Certains articles sont éligibles au retour durant 1 mois, merci de bien vouloir contacter Flo Info 38. Certains articles sont couverts par « la garantie constructeur », merci de prendre contact directement auprès du constructeur.

Flo Info 38 se refuse, éthiquement et catégoriquement, de visionner les données personnelles du Client. Flo Info 38 atteste que l'ensemble des données personnelles incluses dans le dossier de l'utilisateur, comprenant les dossiers Bureau, Documents, Images, Musique, Téléchargements et Vidéos, sont restituées dans les limites indiquées sur l'attestation de décharge de responsabilité signée. Flo Info 38 ne sauvegarde pas les dossiers et fichiers autres que les dossiers personnels de l'utilisateur, sauf demande expresse du Client. Les données personnelles du Client sont conservées de manière sécurisée au maximum 14 jours après la première sauvegarde effectuée par Flo Info 38, sauf cas de force majeure ou demande expresse de suppression du Client. Elles sont ensuite définitivement supprimées par souci de confidentialité.

Flo Info 38 s'engage à proposer en priorité des accessoires ou matériel informatique reconditionné moins cher, testé et fonctionnel. Sinon, Flo Info 38 fait appel à des fournisseurs pour des accessoires ou matériel informatique neuf. Flo Info 38 trie et recycle tous les déchets selon les procédures en vigueur sur la Communauté de communes Bièvre Est.