

## 1) Réception du matériel et diagnostic

Lors de sa demande de réparations, le client doit donner au technicien réceptionnaire une explication aussi détaillée que possible des pannes et anomalies rencontrées et mentionner si l'appareil a déjà fait l'objet de réparations.

La réception donne lieu à un examen visuel de l'état extérieur du matériel (rayures, tâches, etc.) en présence du client. CRYVALIS Informatique ne saurait être tenu pour responsable de ces dégradations antérieures. Les accessoires déposés avec l'appareil seront mentionnés sur la fiche de demande de réparations afin que le client puisse en vérifier la présence à la restitution du matériel.

Hors période de garantie CRYVALIS Informatique (justifiée par la présentation de la facture originale), le client doit payer immédiatement le montant de la prise en charge du matériel à réparer couvrant les frais de diagnostic et de devis. Le client dispose de quinze jours pour donner son acceptation du devis communiqué. En cas d'acceptation de ce devis, la moitié du montant versé au dépôt du matériel sera déduit de la facture finale.

En cas de refus du devis ou si le matériel est jugé non réparable, CRYVALIS Informatique conservera le montant versé et tiendra le matériel à disposition du client pour restitution pendant un mois.

Lorsque la réparation est effectuée pendant l'étape de diagnostic (problème mineur), CRYVALIS Informatique conserve le montant versé et ne facture rien de plus.

Dans tous les cas, la restitution du matériel donne obligatoirement lieu à signature par le client d'une attestation de retrait de son matériel.

## 2) Confidentialité

CRYVALIS Informatique s'engage à préserver la confidentialité des données et de toute autre information sensible que l'appareil pourrait contenir. Il appartient néanmoins au client de fournir les mots de passe risquant de bloquer des accès indispensables au diagnostic et à la réparation.

## 3) Conservation des données personnelles

D'une manière générale, CRYVALIS Informatique s'efforce de conserver les données contenues sur les matériels à réparer (au contraire des matériels reconditionnés dont les contenus sont intégralement et systématiquement effacés).

Néanmoins, CRYVALIS Informatique décline toute responsabilité concernant la perte possible de données quelles qu'elles soient. Il appartient au client d'avoir pris toutes les précautions nécessaires pour conserver des copies de sauvegarde de ses données personnelles.

## 4) Sauvegardes spécifiques des données personnelles

Sur demande expresse du client et moyennant facturation spécifique, CRYVALIS Informatique peut proposer la réalisation d'une sauvegarde ou d'un transfert de données sur un support externe (CD, DVD, clé USB ou disque dur externe) dans la mesure où le support d'origine reste lisible en totalité ou partiellement.

Malgré les précautions prises, CRYVALIS Informatique décline toute responsabilité concernant la perte possible de données pendant ces opérations ayant principalement pour cause : l'infection de ces fichiers par des virus malveillants, une défaillance du support numérique source ou des dégâts causés au support de sauvegarde. Le client se doit d'assurer l'archivage et la sauvegarde de ses données pour se prémunir de ces risques avant de confier son matériel à CRYVALIS Informatique.

Lors d'une réinstallation avec sauvegarde, seuls les documents personnels de type textes, photos, musique, etc. peuvent être sauvegardés à condition d'être lisibles et non infectés. Au contraire, les programmes et logiciels (dont, en particulier, Microsoft Office) ne peuvent être sauvegardés et nécessitent d'être réinstallés par le propriétaire de l'ordinateur avec les CD d'installation dont il dispose (sauf si leur réinstallation est expressément demandée à CRYVALIS Informatique et les CD originaux fournis).

## 5) Prêt de matériel

Pendant la réparation d'un matériel informatique, CRYVALIS Informatique peut, dans la mesure de ses disponibilités, prêter au client une unité centrale (portables exclus) en échange d'un chèque de caution. Le chèque de caution ne sera rendu au client que si l'unité centrale prêtée est retournée dans son état d'origine (certifié par une fiche de prêt et la fiche technique de l'appareil), à la remise de l'ordinateur réparé.

Tout ordinateur de prêt non remis dans un délai maximum d'un mois après mise à disposition du matériel réparé, ou remis dans un état non conforme à son état d'origine, entraînera l'encaissement immédiat du chèque de caution par CRYVALIS Informatique.

## 6) Garantie des réparations

Les réparations réalisées par CRYVALIS Informatique sont garanties trois mois. Cette garantie ne porte que sur les éléments matériels réparés ou remplacés (hors consommables) et dans le cadre d'une utilisation normale de l'appareil (hors mauvaise utilisation, détérioration suite à un choc, déformation, chute, chocs électriques, dégâts des eaux, etc.).

Les réparations effectuées conformément aux conditions de garantie comportent à titre gratuit, la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses (hors mauvaise utilisation, détérioration suite à un choc, déformation, chute, chocs électriques, dégâts des eaux, etc.).

En particulier, une infection virale ne saurait en aucun cas justifier une quelconque garantie. Il est de la responsabilité du client d'installer un pack antivirus et anti-espions sur son matériel, ou de mettre à jour celui installé par CRYVALIS Informatique (lorsque cette demande a été faite expressément).

Une réparation sous garantie ne modifie pas la date d'expiration de la garantie. Le transport aller/retour du matériel réparé sous garantie ainsi que l'assurance sont à la charge du client.

Les installations ou réinstallations de logiciels dans le cadre d'une réparation ne sont pas garanties. CRYVALIS Informatique ne saurait être tenu pour responsable de dysfonctionnements ultérieurs de ces logiciels dus à un manque de maintenance ou de sécurisation de l'ordinateur de la part de l'utilisateur (pannes dues à des virus, logiciels espions, etc.).

## 7) Délais de diagnostic et réparations

Les délais sont donnés à titre indicatif et dépendent des volumes à réparer. Un "retard", quelle qu'en soit la cause ou la durée, ne pourra donner droit à un quelconque dédommagement.

## 8) Contrôle des réparations

CRYVALIS Informatique s'engage à effectuer un triple contrôle-qualité sur chaque machine réparée par nos soins : contrôle par le responsable de l'atelier, contrôle par le service qualité/contrôle final et contrôle devant le client lors du retrait du matériel. De ce fait, la signature du client lors de la restitution du matériel vaut acceptation complète des réparations effectuées. CRYVALIS Informatique ne saurait être tenu pour responsable de tout nouveau dysfonctionnement une fois que le matériel a été remis au client, hors conditions de garantie des réparations stipulées plus haut.

Si le client refuse expressément que le matériel réparé soit testé en sa présence lors de son retrait, ce matériel sera considéré comme ayant été remis en parfait état de fonctionnement.

## 9) Retrait du matériel après réparation

Le client est averti par CRYVALIS Informatique de la disponibilité de son matériel réparé via l'un des moyens de communication qu'il a donné à son dépôt. Il dispose alors d'un mois pour venir récupérer son matériel réparé aux heures d'ouverture de la boutique de CRYVALIS Informatique. Au-delà de ce délai, le matériel sera considéré comme abandonné et CRYVALIS Informatique pourra en disposer à sa guise.

Il est de la responsabilité du client de venir récupérer son matériel réparé pendant les horaires d'ouverture de la boutique CRYVALIS Informatique. En cas d'impossibilité, une livraison pourra lui être proposée aux conditions tarifaires en vigueur et par un moyen de transport au choix de CRYVALIS Informatique.

## 10) Cas de restitution impossible du matériel déposé

Au cas où CRYVALIS Informatique se trouverait dans l'incapacité de restituer l'appareil du client, réparé ou non, pour une raison de force majeure (perte, vol, destruction accidentelle, etc.), l'assurance de CRYVALIS Informatique remboursera le client de la valeur résiduelle de son matériel sur présentation de sa facture d'achat d'origine (moyennant un calcul de vétusté de 20% par an). En cas d'impossibilité de produire cette facture, CRYVALIS Informatique remettra au client un matériel d'occasion en état de fonctionnement de niveau équivalent ou supérieur.

## 11) Règlement des réparations

Nos factures de dépannages ou de réparations sont uniquement payables comptant. Le règlement des réparations effectuées doit être effectué intégralement lors de la récupération du matériel réparé.

*Par sa signature, ci-dessous, le client reconnaît avoir pris intégralement connaissance des Conditions Générales de Réparations de CRYVALIS Informatique et les accepter.*

*Date et signature précédées de la mention « Lu et approuvé »*