CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux services proposés par www.lnt-informatique.fr (ci-après, le « Site »).
Les services proposés sont gérés par la Société LNT Informatique, enregistrée au RCS Lorient sous le numéro 890006950, ayant son siège social au 222 Kermoël, 56440 Languidic (ci-après, la « Société »).
L'hébergement du Site est assuré par la société IONOS.

1 – Généralités

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions d'achat, sauf dérogations formelles et expresses de notre part. La personne, ci-dessous nommée le Client, faisant appel à nos prestations accepte, sans réserve, l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu.

2 – Demande d'intervention

Chaque Client peut faire une demande d'intervention à domicile (uniquement) par téléphone, par mail ou via les réseaux sociaux dans un rayon maximum de 50Km autour de Languidic.
LNT Informatique établit ensuite un devis, après diagnostic, proposé au Client.
Les dates et heures de chaque intervention seront fixées conjointement par le Client et LNT Informatique. Le déplacement est facturé 0,40 centimes par km (aller et retour) entre le siège social et le lieu d'intervention du client. Autre cas, si un retour atelier est nécessaire pour le matériel, que la réparation n'est pas faisable et que le client ne souhaite pas récupérer son matériel, le déplacement ne sera pas facturé.

3 – Garantie réparation

LNT informatique garantie chacune de ses interventions 3 mois pièces et main d'œuvre.

4 – Annulation de commande

Si le Client souhaite annuler ou reporter une intervention, il doit en informer LNT Informatique par écrit (mail, SMS, courrier) au moins 24 heures avant la réalisation initialement prévue. En cas d'absence du Client lors d'une intervention où sa présence était prévue, la prestation sera considérée annulée du fait du Client, passé un délai d'attente de 15mn. De manière générale, si l'intervenant à son arrivée au domicile du Client, constate qu'il ne peut réaliser sa mission du fait du Client, la prestation est considérée comme due. Dans ce cas comme dans celui du non-respect du délai d'annulation de 24 heures, LNT Informatique pourra facturer la prestation annulée au tarif de 50% de la prestation commandée.

5 – Réalisation des prestations

- Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le Client ou en atelier si la prise en charge du matériel en dehors du lieu de résidence du client est nécessaire.
- Conformément à la loi en vigueur, le Client bénéficie d'un délai de 7 jour calendaire pour se rétracter, à compter de l'acceptation dudit devis ou bon de commande.
- La réalisation de la prestation de service a lieu exclusivement dans le cadre du domicile.
- En cas d'intervention d'urgence, LNT Informatique garantie une intervention dans un délai minimum de 4 heures (Sauf cas de force majeur, congés, fériés, maladie, accident, panne de véhicule).

6 – Tarifs

Les tarifs en vigueur sont ceux proposés sur le site. Le tarif payable par le Client est celui inscrit sur le bon de commande, le devis ou le contrat. Le tarif représente le coût horaire de la prestation et pièces nécessaires à la réparation.

7 – Modalités de paiement

Le montant de la prestation est payable à réception de la facture que lui aura adressée LNT Informatique par voie électronique ou remis en main propre ou par voie postale.
LNT Informatique met à la disposition du Client les moyens de paiement suivants :

- Paylib
- Chèque bancaire à l'ordre de LNT Informatique
- Virement bancaire

8 – Validation et notation de la prestation

A l'issue de la réalisation de la prestation, et au moment du paiement, le Client a la possibilité de noter la prestation via le lien google prévue à cet effet.
L'échelle de notation est constituée de 1 à 5 étoiles.
1 étoile : Très insatisfait
2 étoiles : Insatisfait
3 étoiles : Moyennement satisfait
4 étoiles : Satisfait
5 étoiles : Totalement satisfait

En cas d'absence de notation par le Client dans un délai de 48h après la notification, la prestation est réputée validée et acceptée.
Toute réclamation devra être signalée immédiatement par le Client et confirmée par lettre recommandée au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation.

9 – Obligations des parties :

LNT Informatique s'engage à mettre en place son savoir-faire, ses compétences et tous les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation de ses services.

LNT Informatique s’engage à se conformer aux règles et usages de la profession, aux stipulations des présentes CGU, ainsi qu’aux lois et réglementations en vigueur.
LNT Informatique s’engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès aux services et au site. LNT Informatique ne garantit toutefois pas l’accès continu, ininterrompu à l’ensemble su site. En conséquence, LNT Informatique ne saurait être tenue responsable du retard et/ou de la non accessibilité du site rendant impossible l’exécution des services ou en cas d’exécution partielle ou erronée, dès lors qu’ils résultent de facteurs échappant au contrôle raisonnable de LNT Informatique.
LNT Informatique s’engage à observer la confidentialité la plus totale en ce qui concerne le contenu des prestations et toutes les informations que le Client leur aura communiquées.
LNT Informatique ne peut recevoir du Client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Le Client s’engage à tout moment à fournir à LNT Informatique des informations exactes et à jour.
Le Client déclare disposer d’une assurance responsabilité civile / habitation.
Le Client s’engage, dans son usage des services, à respecter les lois et règlements en vigueur.
Le Client s’engage à être présent aux lieu, date et horaire convenus pour permettre à l’intervenant de réaliser sa prestation.

10 – Assurance
Afin de protéger le Client des conséquences de tout accident ou dégradation qui pourraient éventuellement survenir lors de la réalisation d’une prestation à leur domicile, le Prestataire dispose d’une assurance responsabilité civile..

11 – Traitement des données à caractère personnel
LNT Informatique certifie être en conformité avec les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés.. Les données collectées par la Société dans le cadre des services rendus sur le site sont traitées conformément aux dispositions de la norme simplifiée n°48 et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 août 2004.

12 – Sécurité des données personnelles
Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, la Société s’engage à prendre toute précaution utile, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données personnelles des Clients et, notamment, empêcher que leurs données personnelles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

13 – Force majeure

La Société ne saurait être responsable de la non-exécution de ses obligations au titre des CGU, en cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que défini par les jurisprudences.

14 – Loi applicable

La loi française sera la seule applicable aux présentes entre un Client et la Société.
Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation des présentes, les parties conviennent préalablement à toute action en justice que toute réclamation fera l'objet d'une mise en demeure préalable par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.
Chacune des parties pourra ensuite, après un délai de 10 jours suivant l'envoi du courrier visé à l'alinéa précédent resté sans réponse, engager toute procédure utile.
Le tribunal compétent sera celui du siège social de la Société.

15 – Prêt de matériel

- Le client sous contrat peut bénéficier d'un prêt d'un matériel informatique (ordinateur portable ou de bureau) si et seulement si le matériel du client nécessite une réparation supérieure à 48h à partir de la prise en charge de celui-ci.
- Le prêt du matériel est de type standard (Processeur I5 ou Ryzen 5, 8Go de Ram et 256Go de Disque dur) et sous condition que le client dispose d'un ordinateur équipé de Windows 10 (le prêt ne s'applique pas pour les ordinateurs type Mac, Apple, Linux ou PC évolué type Gaming et d'Architecture possédant une carte graphique dédiée).