



## Conditions Générales d'intervention

01/07/2022

### Article 1 : Objet des conditions générales d'intervention

Les présentes conditions générales d'intervention ont pour objet de déterminer les modalités de traitement d'une demande d'assistance informatique par un prospect ou un client qui fait appel aux services de Digital Informatique Service 21.

Le client adhère à ces présentes conditions sans réserve.

### Article 2 : Entrée en relation

Le prospect ou le client, qui a besoin d'assistance, entre en relation par tout moyen et formule clairement l'objet de sa demande auprès du technicien ou de son secrétariat.

### Article 3 : Remise d'un devis

Pour toute intervention le technicien informatique remet un devis oral au client. Le devis contient le prix des prestations estimées et le cas échéant du matériel. Ce devis est indicatif, puisqu'il est tenu compte de la demande formulée par le client par téléphone ou mail. Le technicien n'est pas responsable des omissions du client.

Le devis définitif est transmis à la demande du client lors de son passage en atelier ou lors du rendez-vous sur site. S'il s'avère que la facture définitive est finalement estimée à plus de 20 % au-dessus du prix initialement proposé, le technicien en informe le client dès que possible afin d'obtenir son aval écrit et signé de sa main.

### Article 4 : Diagnostic

Dans certains cas précis, l'équipement doit être vu par le technicien avant d'établir un devis. Le diagnostic est facturé au tarif en vigueur indiqué dans le document « Tarifs » disponible sur [www.dis21.fr](http://www.dis21.fr) et ce seulement si l'intervention n'est pas poursuivie, quel que soit le motif.

### Article 5 : Rendez-vous non honoré

Si le technicien se déplace sur site et que le client est absent le déplacement sera facturé 30€.

Le technicien tente d'appeler le client trois fois toutes les cinq minutes et partira du site après quinze minutes sans réponse.

Si le client est retardé de plus de 15 minutes le technicien pourra facturer au client le temps de son attente au tarif en vigueur d'une intervention à domicile / sur site.

### Article 6 : Dépose du ou des périphériques en atelier

Le technicien, choisit, après avoir avisé le client, si l'intervention doit être réalisé à domicile ou en atelier. Le client procède à la dépose du ou des périphériques à l'heure et à la date convenue avec le technicien ou son secrétariat. Si le client ne peut se déplacer, le technicien procède à l'enlèvement du ou des périphériques par tout moyen. Cet enlèvement est facturé au client au tarif de déplacement indiqué dans le document « Tarifs » disponible sur [www.dis21.fr](http://www.dis21.fr)

## Article 7 : Prix

Les prix des prestations sont indiqués dans le document « Tarifs » disponible sur le site Web [www.dis21.fr](http://www.dis21.fr). Ceux-ci sont à titre indicatif et répertorient nos principales opérations effectuées en atelier ou à domicile.

Si le technicien n'est pas en mesure de se conformer à la grille de tarif il informe le client avant toute opération afin d'obtenir son aval.

## Article 8 : Remises

Des remises sont appliquées à certains clients, comme suit :

1. Aux personnes ayant de ressources inférieures à 800€ par foyer fiscal
  - a. Le tarif « minima social » est appliquée à toute personne justifiant d'un des documents suivants ou de tout autre document pouvant faire preuve d'un revenu inférieur à 800€ net mensuel :
    - i. Attestation de versement de droit RSA
    - ii. Attestation de fin de droit de Chômage
    - iii. Attestation d'inscription indemnisée à Pole Emploi, avec un montant de l'ARE net mensuel versé par Pole Emploi inférieur à 800€ mensuel.
    - iv. Attestation d'indemnité d'arrêt maladie démontrant un revenu inférieur à 800€ mensuel.
2. Aux personnes étudiantes
  - a. Est étudiant, toute personne pouvant justifier d'étudier à une faculté, un lycée d'enseignement supérieur (BTS par ex.), en formation dans un CFA ou tout organisme certifié par l'Etat. Un étudiant est une personne ayant moins de 30 ans et étant à sa propre charge. Est étudiant, mais n'est pas concerné par le tarif solidaire : Les lycéens, collégiens et enfants, à la charge de leurs parents et habitant sous le même toit qu'eux.
2. Aux personnes parrainées :
  - a. Une personne parrainée est un prospect qui a obtenu les coordonnées de Digital Informatique Service 21 par une personne déjà cliente de nos services. La remise est de 5% sur l'ensemble de nos prestations de services, hors déplacement et matériel.

## Article 9 : Paiement des prestations et du matériel

Toutes les prestations réalisées par Digital Informatique Service 21 sont payables une fois que le travail est totalement achevé.

Les modalités de paiement sont définies entre le technicien et le client. Elles sont fixées comme suit :

1. Paiement au comptant à 100% par Carte Bancaire, Espèces, Chèques ou Prélèvements SEPA, à la fin de l'intervention à domicile ou le jour de la remise en atelier.
2. Pour toute première intervention « à distance » : paiement par carte bancaire, puis par virement pour toutes interventions récurrentes.
3. Paiement sous 15 jours pour les TPE-PME et entreprises, sauf conventions contraires établies à l'avance par nous.

4. Pour toutes les interventions dont le montant dépasse 120€ :
  - a) Un paiement différé est possible
    - i) Par prélèvements SEPA à date fixe, avec un maximum de 3 prélèvements, étant donné que l'opération n'est pas une opération de crédit. Des frais de garanties peuvent s'appliquer sans excéder 1% du montant total dû.
    - ii) Par chèque différé à l'encaissement
    - iii) Plus exceptionnellement, par virement.

Par exception, le technicien peut demander un acompte de 50% de la prestation dans le cas d'une commande de matériel ou pour toute intervention supérieure à 300€.

#### Article 10 : Garantie « Après intervention »

Durant les 7 premiers jours qui suivent notre intervention, ne comprenant ni le samedi, ni le dimanche, soit 9 jours francs nous vous fournissons un service garanti et gratuit, nommé « Après-Intervention »

1. En quoi consiste la garantie ?
  - a. Une assistance téléphonique, SMS ou chat, afin de vous prodiguer des conseils sur l'utilisation de votre équipement.
  - b. L'assurance que votre équipement fonctionne comme convenu après la reprise de votre équipement par vos soins, à l'atelier, ou à la dépose à domicile.
  - c. Cette garantie assure qu'aucun problème connexe à l'intervention ne vienne perturber le fonctionnement habituel de l'équipement ou de son utilisation.
2. Quels problèmes sont garantis, après-intervention ?
  - a. Si votre équipement présente le même problème qu'initialement diagnostiqué.
  - b. Si vous avez un incident connexe, qui a un rapport avec notre intervention, par exemple (sans se limiter à cette liste) :
    - i. Votre imprimante ou votre scan ne fonctionne plus (l'imprimante ne sort pas le document demandé, le fait de scanner affiche un message d'erreur).
    - ii. Votre navigateur affiche un message d'erreur de type « Dns Probe Start » « pas de connexion internet ».
    - iii. Tout autre problème, qui est en rapport avec notre intervention.
3. Comment jugeons-nous si le problème est garanti ?
  - a. Le problème doit correspondre précisément à notre intervention.
  - b. Le problème est reproductible par le technicien.
  - c. Il ne s'agit pas d'un problème de compréhension du fonctionnement, par suite de la mise à jour d'un logiciel ou du système d'exploitation.
4. Dans quel délais le problème doit être signalé ?
  - a. Le problème doit être signalé dès son apparition et au plus tard dans un délai de 7 jours, hors samedi et dimanche soit 9 jours francs. Au-delà, nous nous opposerons à la prise en charge en garantie.
  - b. Si le technicien est indisponible (vacances ou maladie), le délai est repoussé après l'indisponibilité, ce qui compte, c'est le jour où il est signalé.

5. Dans quel délai le technicien interviendra ?
  - a. Aussi tôt que possible en fonction du planning d'intervention en cours.
  - b. Prioritairement à distance, si l'incident peut se résoudre ainsi.
  - c. A domicile ou sur site, s'il n'est pas possible de faire autrement.
  
6. Ce que nous ne pouvons pas garantir
  - a. La mauvaise utilisation de l'équipement ou de périphériques externes par l'utilisateur.
  - b. Un incident sur un équipement qui n'a pas été vu sur place par le technicien
  - c. La compatibilité de certains équipements avec Windows 11, si l'équipement a été fabriqué il y a plus de 10 ans.
  
7. Autres informations à savoir à propos de la garantie « Après-Intervention »
  - a. Le délai de garantie est calculé à partir de la date de la dernière réparation effectuée.
  - b. La garantie après-intervention couvre à nouveau pour 9 jours francs, si une même si la réparation était aussi effectuée au titre de garantie.
  - c. Nous interviendrons jusqu'à résolution du problème, sauf si celui-ci ne peut se résoudre que par un changement d'équipement.
  - d. Les frais de déplacements sont systématiquement appliqués pour tout déplacement supérieur à 5km, même si l'intervention est au titre de garantie. Seul le service est garanti.