

# S47 INFORMATIQUE

## Adhérent FRP2i

### Membre certifié

Juillet 2020 - Janvier 2021



Fédération des Revendeurs et Prestataires Informatiques Indépendants

## CHARTRE QUALITÉ, RESPONSABILITÉ, ENGAGEMENT

### Point N°1 : Satisfaction des clients.

A – Nous, Revendeurs et Prestataires Informatiques Indépendants, garantissons à nos clients des conseils avisés et professionnels, des compétences techniques, des tarifs adaptés et prenons en compte les caractères spécifiques de leurs demandes.

B – Nous nous engageons à effectuer, avec eux, un diagnostic précis de leurs demandes avant toute intervention ainsi qu'un compte rendu complet de l'intervention effectuée.

### Point N°2 : Communication avec nos clients.

A – Nous nous engageons à leur fournir une information claire et détaillée, tant sur le plan technique que tarifaire. Les tarifs des prestations et des interventions sont affichés et/ou annoncés avant toute intervention, dans la mesure où un pré-diagnostic a pu être établi.

B – Toute proposition de prestation ou d'intervention d'un montant supérieur à 150 euros sera soumise à un accord du client.

### Point N°3 : Délais de livraison et de réparation.

Nous indiquons à nos clients des délais fermes de livraison de matériel.

Nous indiquons à nos clients des délais de réparation ainsi que d'intervention.

Nous nous engageons à respecter ces délais ainsi qu'à tenir informés nos clients en cas de retard indépendant de notre volonté.

Nous ferons dès-lors le nécessaire pour réduire ce retard par les différents moyens en notre possession. Ces délais s'entendent hors causes exceptionnelles (Catastrophes naturelles, grèves, notamment).

### Point N°4 : Obligation de moyens.

Nous reconnaissons notre obligation de moyens et mettons en œuvre tous les outils, compétences et connaissances dont nous disposons afin de garantir cette obligation.

### Point N°5 : Garanties.

A – Le matériel ainsi que les interventions sont garantis pour une durée minimale devant être obligatoirement et clairement précisée.

B – Nous communiquerons aux clients les numéros des services après-vente constructeurs, éditeurs, prestataires dès lors que ces clients devront s'adresser à ces services dans le cadre d'une garantie constructeur, éditeur, prestataire.

### Point N°6 : Respect des droits d'auteur.

A – Les ordinateurs (portables ou fixes) que nous commercialisons sont obligatoirement et systématiquement fournis avec une(des) licence(s) authentique(s), pour le cas des licences commerciales.

B – Concernant les logiciels dits « libres », accessibles sur Internet par téléchargement sur les sites officiels des éditeurs ou des ayants-droits, le revendeur se réserve le droit de ne pas installer ces produits en fonction des droits d'utilisation dictés par l'éditeur.

C – Lors d'une intervention nécessitant la réinstallation du système d'exploitation et/ou de logiciels soumis à des droits ou conditions d'auteur, le client devra fournir les originaux ou faire l'acquisition des licences nécessaires. En cas de refus, de non présentation des originaux ou d'usage inapproprié, l'intervention ne pourra être effectuée.

### Point N°7 : Reprise des déchets électroniques.

A – Dans le cadre de la réglementation qui s'impose aux distributeurs d'équipements électriques et électroniques ménagers (EEE), nous proposerons à nos clients de reprendre gratuitement l'appareil usagé lors de l'achat d'un appareil neuf similaire.

B – Nous remettons ces matériels hors services dans des centres appropriés, aux fins de traitement des déchets électroniques.

### Point N°8 : Garantie Nationale étendue

Les clients ayant fait l'acquisition de matériel chez un adhérent pourront transférer leur garantie vers un autre adhérent sous réserve que ce dernier revendique la « Garantie Nationale Étendue » (pièces et main d'œuvre sur présentation de facture) – voir site [www.frp2i.fr](http://www.frp2i.fr).

### Point N°9 : Confidentialité et Protection des données

A – Nous nous engageons à une totale confidentialité quant aux données présentes sur les matériels sur lesquels nous sommes amenés à intervenir dès lors que la nature des données et les risques présentés par ces données, ne sont pas d'ordre à menacer la sécurité des personnes et des biens.

B – Nous mettons en œuvre les moyens nécessaires pour préserver, sécuriser et assurer la confidentialité des données personnelles communiquées par les clients.

La Présidente de la FRP2i  
Elsa PIGEAT

FRP2i – ZAE Jeanberty – 47350 SEYCHES

Administration : Tél : 06 52 87 61 85 – adresse mail : [administration@frp2i.fr](mailto:administration@frp2i.fr)  
Siret 83085792600018 - APE 9511Z - TVA Intracommunautaire FR01830857926

202000401