



ASSISTANCE CONSEIL INFORMATIQUE

Guadeloupe - Martinique – Guyane

Formulaire d'envoi de disque dur

(Imprimez, complétez ce formulaire et joignez-le à votre disque)

1. Donneur d'ordre

Nom / Société :	
Adresse :	
Téléphone :	Téléphone portable :
E-mail :	

2. Circonstance de la panne

- Formatage / Effacement Chute / Choc Incendie / Inondation
 Bruit anormal Réinstallation système d'exploitation Autres dommages

3. Données techniques

Marque du disque :	N° de série :
Modèle :	Capacité :

4. Autres informations

Indiquez les données à récupérer et leur emplacement exact. La mention "TOUT" ne nous est d'aucune utilité :

--

Acceptez-vous les *Conditions Générales* citées à la page ci-après ?

- Oui Non

Signature :

EMBALLAGE DU DISQUE DUR : Emballez votre disque dur avec plusieurs couches successives de plastique à bulles, le tout dans un emballage carton pour le protéger des chocs. Utilisez du papier chiffonné à l'intérieur pour combler les espaces vides. Envoyez votre disque par transporteur (Chronopost ou autre, éviter la Poste pour des raisons de délai et de sécurité) à l'adresse suivante :

Assistance Conseil Informatique,

9 rue des Dahlias, Champ grillé 1

97160 Le Moule (Guadeloupe F.W.I)

CONDITIONS GENERALES :

Article I : Objet de la prestation

ACI s'engage à consacrer tous ses moyens et son savoir-faire à la récupération des données du support que le client lui aura remis. Cette prestation n'inclut ni le paramétrage ou l'installation des logiciels à leur état d'origine, ni la remise en état du système d'exploitation ou encore la configuration de la messagerie ou celle des bases de données.

Article II : Etablissement du devis

Votre devis gratuit vous parviendra par e-mail, sous les 12 H pour les professionnels, 48H non garanties pour les particuliers : nous vous y détaillerons la nature de la panne détectée, le forfait concerné ainsi que le délai de récupération de vos données (+ le listing des fichiers qui seront restaurés s'il s'agit d'une panne logique ou physique de 1er degré).

Article III : Support de restauration des données

La récupération de vos données se fait sur DVD+R (jusqu'à 15 Go de données restaurées), et sur un disque dur externe de sauvegarde au-delà de 15 Go de données. Vous avez la possibilité de fournir vous-même le support de restauration de vos données. ACI ne prend pas en charge le remplacement des disques durs défectueux auprès des constructeurs, cette démarche est à la charge du client.

Article IV : Délais de récupération de données

La récupération des données se fait habituellement 24 à 48 heures après votre acceptation du devis pour les pannes logiques, et de 5 à 14 jours (selon la gravité de la panne et la rareté du disque) pour les interventions en salle blanche. Pour les particuliers, le délai est ramené à 3 jours minimum en panne logique, 2 à 3 semaines en salle blanche.

Article V : Confidentialité

Nous nous engageons à respecter une confidentialité absolue non seulement sur vos données, mais également sur votre identité. Aucune publication commerciale notamment ne fera jamais mention de votre identité sans une autorisation préalable.

Article VI : Conservation du support d'origine et des pièces détachées

En cas de panne physique, et si vous n'avez pas précisé que votre disque dur était sous garantie, en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire de prise en charge, seules vos données récupérées vous sont renvoyées (les pièces détachées complémentaires utilisées dans le traitement de votre dossier restent la propriété de notre société et ne vous sont pas restituées.

Le démontage des pièces détachées utilisées en salle blanche, et leur remontage à leur état d'origine, nous obligerait à vous facturer un coût d'intervention bien supérieur à la valeur de ces pièces). Si vous refusez notre devis, vous pourrez récupérer votre disque dur, gratuitement en vous rendant dans nos locaux. Votre disque dur pourra vous être retourné en vous acquittant des frais de réexpédition en vigueur de votre disque.

Que vous refusiez notre devis, ou que vous l'acceptiez, vous avez 2 mois civils à partir de la date d'établissement du devis pour venir récupérer votre disque dur ou nous adresser le paiement des frais de réexpédition. Au delà de ce délai, sans réponse de votre part, votre disque dur sera conservé pour pièces détachées et, par soucis de confidentialité, les plateaux de vos disques seront irrémédiablement détruits. Votre dossier sera ainsi définitivement clôturé sans recours possible de votre part.

Article VII : Eléments externes du disque dur et effets personnels

Merci de nous envoyer de préférence votre disque dur "nu", sans vis ni support supplémentaire car nous ne pouvons garantir de vous les restituer. Nous ne conservons pas les emballages, rembourrages, ni aucun contenant utilisé pour l'envoi du disque, vous ne pouvez donc prétendre à aucune restitution. Si votre disque est resté dans son boîtier externe ou bien dans son ordinateur portable d'origine, nous pourrions l'extraire gratuitement dans la plupart des cas mais vous restez conscient que votre boîtier ou votre ordinateur peut être abîmé par l'opération, voire détruit dans certains cas très rares. Nous déclinons toute responsabilité quant aux éventuelles marques occasionnées par une telle opération. Le remontage du disque dans son boîtier d'origine sera quant à lui facturé 60 € HT si l'appareil est jugé trop complexe. Par ailleurs, l'opération de démontage et de remontage d'un disque dur à l'intérieur d'un appareil complexe vous sera facturée de la manière suivante : 60 € HT le démontage (remboursé ou non facturé si vous acceptez notre devis de récupération de données) et 60€ HT le remontage (facturé dans tous les cas). La complexité du démontage ainsi que du remontage vous sera indiquée lors du dépôt de l'appareil.

Article VIII : Règlement

En fin de processus de récupération de vos données, la facture émise est payable lors de la remise de vos données.

Article IX : Acomptes

En cas de traitement de votre disque dur en salle blanche, le montant versé en acompte pour pièces et fournitures ne pourra vous être restitué, même en cas d'échec. En cas de traitement de votre système RAID, le montant versé en acompte ne pourra vous être restitué, même en cas d'échec.

Article X : Grille tarifaire

La grille tarifaire applicable est fonction de la nature de vos données, selon qu'elles soient à caractère privé ou professionnel. La remise réservée aux particuliers ne peut être appliquée si les données contenues sur le support sont d'ordre professionnel (facturation, comptabilité, dossiers sociaux...) . Si, après accord de votre part, et extractions de vos données, nous constatons qu'elles sont d'ordre professionnel, la remise qui vous aura été préalablement accordée sera ôtée de votre facture. La majoration de votre facture pour ce motif ne peut vous dégager de vos obligations contractuelles, vous devrez donc vous en acquitter.

Les particuliers bénéficiant de la remise qui leur est réservée ne pourront faire établir leur facture au nom d'une société, et s'engagent à utiliser un moyen de paiement privé.

Article XI : Horaires

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9H à 13H et de 14H30 à 18H. Vous pouvez venir déposer votre disque pour diagnostic après un RDV proposé par mail : accueil@aci-antilles.com ou par téléphone : 0690.67.39.04.

Article XII : Qualité

Sont réputées récupérées les données pour lesquelles nos techniciens n'ont pas constaté d'erreur lors du processus. L'opération sera également considérée comme un succès si les données indiquées par le client sur le formulaire de prise en charge sont présentes sur le listing des données récupérées.

Article XIII : Clés USB

L'analyse des clés USB entraîne le plus souvent un démontage, voire une destruction de l'appareil. Le client confie son matériel en toute connaissance de cause, et il ne pourra prétendre à un remontage ou dédommagement.

Article XIV : Litiges

Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution, la résiliation ou l'interprétation du contrat liant les parties relèvera de la compétence des juridictions de Pointe à Pitre.

Article XV : Mentions légales

Assistance Conseil Informatique,
SIRET : 478 940 208 00018 - Code APE : 725Z
9 rue des Dahlias, champ grillé 1,
97160 Le Moule

L'impression, le dépôt ou l'envoi du présent formulaire vaut acceptation des conditions générales de vente ci-dessus.