

# Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)

**PCconsult** – Service informatique  
Rédigé par Monsieur Pascal, Gérant unique  
Valable à partir de juillet 2025

---

## 1. Préambule

PCconsult est une entreprise individuelle enregistrée et exploitée par Monsieur Pascal, gérant unique depuis janvier 2012. Le présent Règlement d'Ordre Intérieur (ci-après « ROI ») a pour objectif de définir les conditions générales de fonctionnement des services proposés par PCconsult ainsi que les règles de conduite applicables à toute relation contractuelle avec ses clients.

Le respect du présent ROI est indispensable pour garantir un service de qualité, dans un cadre sûr, professionnel et conforme à la législation en vigueur.

---

## 2. Organisation générale

- PCconsult est une entreprise individuelle exercée exclusivement par Monsieur Pascal.
  - Les prestations sont réalisées uniquement sur rendez-vous, à prendre obligatoirement par téléphone portable (GSM) au 0476/250.274.
  - Les rendez-vous sont disponibles uniquement les lundis, mercredis et vendredis.
  - Aucun rendez-vous ne sera accepté en dehors de ces jours et horaires convenus.
- 

## 3. Accès et conditions d'accueil

- L'atelier technique de PCconsult n'est pas accessible au public. Un comptoir est aménagé pour accueillir les clients.
  - Toute intervention se déroule dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité.
  - Les données personnelles des clients sont protégées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), avec un affichage clair au comptoir.
- 

## 4. Comportement et discipline

- Tout comportement inapproprié, agressif, irrespectueux ou perturbateur de la part du client ou d'une tierce personne entraîne la cessation immédiate de l'intervention sans possibilité de remboursement.
  - PCconsult se réserve expressément le droit de refuser ou d'interrompre toute intervention en cas de non-respect de ce règlement.
  - Les échanges entre PCconsult et ses clients, qu'ils soient verbaux, écrits ou électroniques, sont strictement confidentiels. Toute divulgation non autorisée est interdite.
- 

## 5. Modalités financières

- Tous les devis sont gratuits et sans engagement.
  - Le paiement est exigible au comptant au moment de la prise en charge ou de la remise du matériel.
  - Toute annulation de rendez-vous doit être effectuée au moins 48 heures avant la date prévue, exclusivement par téléphone portable.
  - PCconsult applique la législation fiscale en vigueur et bénéficie d'une exonération de TVA, mentionnée clairement sur toutes les factures.
  - Une fois le devis accepté en bonne et due forme par le client (daté et signé), la commande doit être payée intégralement, au comptant, sur le compte bancaire de PCconsult indiqué clairement sur le devis.
  - Aucune commande ne sera passée tant que la totalité du montant du devis n'aura pas été réglée.
- 

## 6. Respect des horaires et confidentialité

- Le respect des horaires convenus est impératif. Tout retard non signalé ou absence sans préavis pourra entraîner une facturation forfaitaire.
  - La confidentialité est mutuelle. Aucune information relative aux interventions ou données personnelles ne sera divulguée sans l'accord préalable du client.
- 

## 7. Responsabilités

- PCconsult met tout en œuvre pour assurer la qualité et la sécurité de ses prestations.
  - Toutefois, PCconsult ne pourra être tenu responsable des pertes de données non sauvegardées par le client ou des dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation après intervention.
- 

## 8. Garantie sur la vente de matériels et ordinateurs

- Pour toute vente de matériel (PC portables à la demande, PC fixes sur mesure), une **garantie légale de 2 ans** est applicable.
- Cette garantie est directement assurée par les constructeurs et/ou notre fournisseur.
- Elle n'est valable que dans le respect strict des conditions de garantie de la marque (exemple : absence de dégradations ou modifications physiques, bonne utilisation, entretien correct).
- Il est fortement conseillé de conserver les emballages, manuels et accessoires d'origine, nécessaires pour tout retour.
- En cas de retour en garantie injustifié (produit non défectueux, dégradations ou modifications physiques, mauvaise utilisation...), les frais et risques liés au transport

aller-retour seront intégralement à charge du client.

- PCconsult se réserve également le droit de facturer le temps perdu et/ou une éventuelle réparation.
- 

#### 9. Informations concernant la rétractation

- Conformément à la législation, les matériels vendus par PCconsult (PC portables commandés à la demande, PC fixes configurés sur mesure) sont **personnalisés selon les besoins spécifiques de chaque client**.
  - Par conséquent, **aucun droit de rétractation, remboursement ou annulation** ne pourra être exercé une fois que le devis a été accepté et signé par le client.
  - L'engagement devient définitif dès validation du devis.
- 

#### 10. Contact et réclamations

- Pour toute question ou réclamation relative à l'application du présent ROI, le client peut contacter Monsieur Pascal, gérant unique de PCconsult, au 0476/250.274.
- 

- **Fait à Opprebais, le 15.09.2025**

**Monsieur Pascal**

Gérant unique de PCconsult