Charte « assistance-dépannage-prêt » proposée par le club CIM.PP

Préambule

L'équipe du club CIM.PP vous proposant des services gratuits (1) concernant l'assistance informatique, le conseil, le dépannage éventuel et le prêt de matériel, à mis en place une charte afin de mieux vous servir et surtout de respecter vos demandes.

- En fonction de la demande et de ses exigences, nous saurons vous apporter une écoute, une attention qui tiendra compte de votre environnement de travail et de votre matériel.
- > Toutes les informations vous concernant ne seront transmises à aucun tiers. Il en est de même concernant les données stockées éventuellement sur vos disques durs.
- L'équipe CIMPP s'engage d'autre part, à accueillir toutes les personnes qui feront une demande d'assistance, que ce soit par mail, ou en direct sur le site.
- Nous essayons de satisfaire au mieux les demandes.
- > Sauf cas exceptionnels, nous ne proposons pas de pièces de rechange.
- Nous restons à votre disposition afin d'assurer le suivi du dépannage et vérifier si besoin est, plusieurs semaines après si tout est fonctionnel.
- Nous vous assistons jusqu'à résolution complète du ou des problèmes que vous rencontrez.
- Lorsque votre demande a été effectuée par le biais du formulaire de contact ou par le biais d'un mail ou d'un message, nous vous tenons au courant le plus rapidement possible.
- Le CIM.PP ne se substitue pas aux sociétés de dépannage ordinateur. Nous diagnostiquons, conseillons, proposons de dépanner ou orienter vers des sociétés spécialisées.
- ➤ Le CIM.PP peut prêter aux adhérents certains matériels sous conditions.

Avant toute intervention sur un matériel, le CIM.PP vous fera signer une « check-list » reprenant entre-autres :

Les caractéristiques du matériel en cause

- Type : tour, portable, marque
- Date de mise en service
- Processeur
- Capacité mémoire
- Capacité disque dur et nombre
- Espace utilisé espace libre
- Mot de passe BIOS et administrateur

Les outils logiciels installés <u>légalement et à jour</u>

- Système d'exploitation
- Outils type bureautique
- Outils photos, vidéo, son
- Anti-virus
- Fournisseur d'accès
- Réseau Wifi ou filaire
-

Les symptômes ou motifs justifiant la demande d'intervention

- Depuis quand ?
- A quelle occasion (installation logiciel par ex)
- Instabilité du système
- Ne démarre plus
- Ecran bleu, noir
- Plantage fréquent
- Lenteur
- Demande de migration de système d'exploitation
- Demande de clônage disque
-

➤ Le 1^{er} diagnostique du CIM.PP avant éventuelle intervention

- Risques encourus :
 - Si matériel très ancien
 - Disque dur HS nécessitant son remplacement
 - Incompatibilité matériel et système installé
 - Aucune sauvegarde système et documents
 - Manque d'espace disque nécessitant une réorganisation
 - Changement de système nécessaire
 - ...

Clause de non-recours

• Risques signalés et acceptés

Le CIM.PP se réserve le droit de refuser une intervention :

- En cas de non signature de la « check-list »
- Sur des matériels sous garantie
- sur des matériels obsolètes ou ne présentant pas les caractéristiques nécessaires et suffisantes pour pouvoir être dépannés par nos soins
- Si certains outils ont été installés illégalement
- Système d'exploitation obsolète
- En l'absence d'anti-virus
- Sur des portables de dernières générations nécessitant un démontage pour pouvoir être dépannés
- Clause de non-recours non acceptée

Obligations du demandeur :

- Communiquer les informations « check-list »
- Signer la charte, la check-list et la clause de non-recours
- Prise en charge financière des pièces à changer (ex : disque dur)

(1)	Le service d'assistance et de prêt est gratuit. Les éléments matériels et logiciels à changer sont à la charge de l'utilisateur.
No	om Prénom:
Te	l:mail:
Sig	gnature précédée de la mention « lu et approuvé »