

# SERVICE « ZERO PANNE A VOTRE DOMICILE »

## Table des matières

•	Politique d'utilisation des services « Zéro Panne à Votre Domicile » à Kinshasa .....	2
1)	Service de réparation à domicile .....	2
2)	Propriété intellectuelle .....	2
3)	Disponibilité et délais d'intervention .....	2
4)	Frais de déplacement et de diagnostic .....	2
5)	Qualification des techniciens .....	3
6)	Paiement.....	3
7)	Commentaires et réclamations.....	3
•	Termes et conditions : Services « Zéro Panne à domicile » à Kinshasa .....	3
1)	Réservation et prise de rendez-vous .....	3
2)	Frais de diagnostic.....	4
3)	Preuve de visite et confirmation d'arrivée par GPS.....	4
4)	Source d'électricité.....	4
5)	Gestion des interventions en cas de coupure de courant.....	5
6)	Prise en charge appareils pour réparations plus poussées.....	5
7)	Garantie de la durée de réparation .....	5
8)	Impératifs de sécurité .....	6
9)	Exclusivité de l'intervention et condition de rupture .....	6
10)	Responsabilité .....	6
11)	Modification et annulation .....	6
12)	Confidentialité et protection des données.....	7
13)	Modification des termes et conditions.....	7
14)	Contentieux et désistement de paiement.....	7

- **Politique d'utilisation des services « Zéro Panne à Votre Domicile » à Kinshasa :**

1) **Service de réparation à domicile** : Notre site web offre un service de réparation d'appareils informatiques et électroménagers à domicile à Kinshasa. Pour bénéficier de nos compétences techniques directement chez eux (maison ou bureau), les clients peuvent prendre rendez-vous en remplissant un formulaire via notre plateforme en ligne (<https://em-teknoloji.com/service-zero-panne-a-domicile/>), condition indispensable pour garantir un engagement clair et le respect des conditions d'utilisation entre le client et notre service.

**Ce formulaire** constitue le **seul moyen** d'accéder à notre service, assurant ainsi une prise en charge professionnelle et sécurisée.

Nos canaux de communication officiels sont le numéro WhatsApp (**+243 89 64 85 220**) et l'adresse e-mail ([contact@em-teknoloji.com](mailto:contact@em-teknoloji.com)). Ces moyens de contact sont exclusivement réservés pour le suivi des demandes et pour toute communication nécessaire liée au service.

2) **Propriété intellectuelle** : Tous les contenus présents sur notre site web, y compris les textes, les images et les logos, sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle. Vous ne pouvez pas utiliser, reproduire ou modifier ces contenus sans notre autorisation écrite préalable.

3) **Disponibilité et délais d'intervention** : Nous nous efforçons de vous offrir un service rapide et efficace. Nos techniciens seront disponibles selon les plages horaires convenues (formulaire), dans la mesure du possible. Ils s'engagent également à respecter les délais d'intervention annoncés lors de la prise de rendez-vous.

4) **Frais de déplacement et de diagnostic** : Des frais de déplacement de **5\$** (cinq dollars américain) pour les clients se trouvant dans la **zone A** et **8\$** (huit dollars américain) pour les clients se trouvant dans la **zone B**, payables soit en dollars, soit en monnaie locale, c'est-à-dire en Franc Congolais et au taux du jour seront appliqués afin de couvrir les coûts logistiques liés à nos déplacements jusqu'à votre domicile.

Ces frais devraient être payés au moment de la prise de rendez-vous ou tout au plus tard dès l'arrivée de nos techniciens à votre domicile (ou bureau, selon l'adresse indiquée dans le formulaire) et avant même de débiter le diagnostic sur le(s) appareil(s) indiqués par le client lors de sa prise de rendez-vous en ligne. Ces frais seront également perçus indépendamment du résultat du diagnostic. Le montant de la réparation finale sera évalué en fonction de la complexité de la réparation nécessaire, et vous sera communiqué via un devis, avant toute intervention supplémentaire.

- **Catégorisation** : Les frais de déplacement et de diagnostic sont catégorisés en deux zones : **Zone A** et **Zone B**.

- Dans la Zone A, qui correspond aux quartiers et communes situés dans un rayon total de moins de 20 km à partir de la gare centrale dans la commune de la Gombe, les clients

paieront des frais de déplacement et de diagnostic de 5\$. Cette zone comprend la plupart des quartiers et communes dans cette proximité.

- Dans la Zone B, qui comprend les quartiers situés au-delà de cette distance c'est-à-dire dans un rayon d'au-delà de 20 km à partir de la gare centrale dans la commune de la Gombe), notamment ceux situés aux environs de l'aéroport de N'Djili, le quartier situé après Binza UPN, Binza Pompage, Marché de Matadi-Kibala, etc., les clients paieront des frais de déplacement et de diagnostic de 8\$. Cette catégorie de frais est destinée à couvrir les distances souvent excessives des trajets depuis le centre-ville vers ces zones plus éloignées.

Il est important de noter que ces catégories de frais de déplacement et de diagnostic sont appliquées en fonction de la localisation géographique du domicile du client. La classification dans l'une des deux zones est déterminée par nos services en fonction des informations fournies lors de la prise de rendez-vous.

- 5) **Qualification des techniciens** : Nous nous engageons à vous fournir des techniciens qualifiés et expérimentés. Chaque membre de notre équipe a été sélectionné pour ses compétences techniques et son expertise dans le domaine de la réparation d'appareils informatiques et/ou électroménagers. Vous pouvez avoir confiance en notre professionnalisme pour résoudre vos problèmes.
- 6) **Paiement** : Nous acceptons les paiements en espèces, par virement bancaire et par Mobile Money. Le règlement doit être effectué après que le client ait récupéré son devis et avant notre intervention, à moins d'accords spécifiques convenus au préalable. Toutes les informations relatives aux paiements seront fournies lors de l'émission du devis.
- 7) **Commentaires et réclamations** : Votre satisfaction est notre priorité. Si vous avez des commentaires, des questions ou des réclamations concernant nos services, n'hésitez pas à nous contacter. Nous ferons tout notre possible pour répondre à vos demandes dans les meilleurs délais.

- **Termes et conditions : Services « Zéro Panne à domicile » à Kinshasa :**

Les présents termes et conditions régissent votre utilisation du service de réparation à domicile dit : « **Zéro Panne à Domicile** », proposé par notre site web. En faisant appel à nos techniciens pour la réparation de vos appareils informatiques et électroménagers à Kinshasa, vous acceptez les conditions ci-dessous :

- 1) **Réservation et prise de rendez-vous** : En utilisant notre plateforme en ligne, vous pouvez réserver un service de réparation à domicile. Vous devez fournir des informations précises, notamment sur le type d'appareil à réparer, la nature du problème, vos coordonnées et vos disponibilités. Nous nous réservons le droit de refuser une réservation si ces informations sont incorrectes, incomplètes ou si nous ne pouvons satisfaire vos disponibilités.

- 2) **Frais de diagnostic** : Des frais de déplacement et de diagnostic de **5\$** (cinq dollars américain : pour **Zone A**) ou de **8\$** (huit dollars américain : pour **Zone B**) en fonction de la distance entre le centre-ville de Kinshasa et le domicile du client sont applicables pour notre intervention à domicile. Ces frais doivent être payés en espèces, par virement bancaire ou par Mobile Money avant notre intervention, sauf accord préalable spécifique. Le montant des réparations supplémentaires sera évalué et communiqué via un devis avant toute autre intervention.

**N.B.** : Situations particulières : Dans des situations spécifiques où nos techniciens arrivent sur place pour intervenir, mais se trouvent dans l'impossibilité de travailler en raison de l'absence de courant pour un appareil de plus forte puissance ou d'une urgence inopinée de la part du client principal, les frais de déplacement seront toujours dus.

Cependant, dans de tels cas, nous offrons la possibilité au client de prendre un autre rendez-vous en ligne pour une intervention ultérieure. Les frais de déplacement pour cette nouvelle intervention seront évalués en fonction de la distance parcourue jusqu'au domicile du client et comprendront un montant supplémentaire d'au moins 1,5\$ (un virgule cinq dollars américain) pour couvrir les frais de déplacement initiaux supportés par nos techniciens lors de leur première visite.

- 3) **Preuve de visite et confirmation d'arrivée par GPS** : À chaque intervention à domicile (ou à votre bureau), nos techniciens peuvent demander au client ou à son mandataire de signer un document attestant qu'ils ont effectivement réalisé le diagnostic ou la réparation chez lui. Ce document servira de preuve pour nos dossiers internes et pourra également être utilisé en cas de besoin légal ou administratif.

Lors de chaque intervention, nos techniciens utiliseront une application GPS intégrée pour marquer leur arrivée au lieu de rendez-vous du client. Ce procédé permet de valider électroniquement leur présence et de garantir un suivi précis de la prestation."

- 4) **Source d'électricité** : Nos équipes techniques se déplacent avec une source d'électricité portable d'environ **1500 Watts**, ce qui leur permet d'effectuer la plupart des réparations et des diagnostics sans avoir besoin de se brancher sur une source de courant au domicile du client. Vous pouvez donc être rassuré(e) quant au fait que nos techniciens ne vous causeront aucun désagrément en termes de coupure de courant pendant leur intervention.

Cependant, pour les diagnostics ou réparations d'appareils de forte puissance, tels que des grosses imprimantes (photocopieuses), des climatiseurs ou autre appareil puissant, il est impératif que le client dispose soit d'une source de courant traditionnelle stable, soit d'un générateur qui puisse fournir la puissance nécessaire à nos techniciens pour mener à bien leurs interventions. Nous comptons sur votre compréhension et votre collaboration dans de tels cas pour permettre à nos techniciens de travailler efficacement.

- 5) **Gestion des interventions en cas de coupure de courant** : Si nos techniciens arrivent sur place et qu'il n'y a pas d'électricité disponible pour réaliser le diagnostic ou la réparation, nous réfléchissons de manière collégiale avec le client pour convenir de l'une des options suivantes :
- **Déplacement de l'appareil** : Si possible, nous pouvons déplacer l'appareil vers un lieu où l'électricité est disponible afin de poursuivre l'intervention.
  - **Replanification du rendez-vous** : Nous pouvons fixer un nouveau rendez-vous. Dans ce cas, le client sera tenu de régler d'abord les frais d'intervention initialement prévus de **5 ou 8\$**, selon le type d'appareil. Lors du prochain rendez-vous, des frais de transport supplémentaires s'appliqueront :
    - **2\$** pour une distance de 0 à 20 km de notre bureau (à Botour pour le moment) ;
    - **3\$** pour une distance supérieure à 20 km.
  - **Intervention dans notre atelier** : En cas de coupure de courant prolongée, nous pouvons transporter l'appareil à notre atelier afin d'effectuer le diagnostic ou les réparations nécessaires.
- 6) **Prise en charge appareils pour réparations plus poussées** : Dans le cas de pannes complexes et coriaces, nos techniciens peuvent proposer de prendre en charge les appareils des clients et de les emmener à notre atelier pour des réparations plus approfondies. Toutefois, cela ne sera effectué que si le client valide explicitement son accord et donne son consentement.
- 7) **Garantie de la durée de réparation** : Nous offrons une garantie de 90 jours à partir de la date de réparation pour chaque appareil réparé par nos techniciens. Cette garantie couvre les pièces remplacées et les travaux effectués dans le cadre de notre intervention initiale. Cependant, veuillez prendre note des conditions suivantes :
- a. Utilisation adéquate de l'appareil : La garantie de réparation ne s'applique que si l'appareil est utilisé conformément aux instructions du fabricant et aux usages normaux. Tout mauvais usage, abus ou négligence qui entraîne des dommages ultérieurs annulera la garantie.
  - b. Intervention de tiers : Si une autre personne ou entité tente de réparer ou de modifier l'appareil réparé par nos techniciens, cela annulera la garantie de réparation.
  - c. Présentation d'une preuve valide : En cas de réclamation au titre de la garantie, le client doit pouvoir présenter une preuve valide de la réparation effectuée par nos techniciens.
  - d. Exclusion de la garantie : Certains problèmes peuvent échapper à notre contrôle, tels que les dommages causés par une catastrophe naturelle, une utilisation incorrecte de l'appareil, une tentative de réparation par le client ou une modification non autorisée de l'appareil. Ces cas spécifiques sont exclus de notre garantie de réparation.

Veillez noter que la garantie de réparation n'est applicable que pour les appareils et les interventions mentionnés spécifiquement dans nos rapports de réparation. Les problèmes ultérieurs non liés aux éléments réparés ou aux travaux effectués lors de notre intervention initiale ne seront pas couverts par la garantie.

Lorsque nos techniciens proposent cette option, ils expliqueront en détail la nature des réparations nécessaires ainsi que les avantages et les délais associés à ce processus. Le client sera libre de décider s'il souhaite que l'appareil soit pris en charge pour des réparations plus poussées à notre atelier. Dans ce cas, un accord écrit spécifiant les détails de la prise en charge sera établi et signé par le client.

Nous tenons à souligner que la sécurité et la confidentialité de tous les appareils pris en charge à notre atelier sont garanties. Nous nous engageons à prendre les mesures nécessaires pour assurer une manipulation appropriée et sécurisée des appareils tout au long du processus de réparation.

**8) Impératifs de sécurité :** Veuillez prendre les mesures nécessaires pour garantir la sécurité du technicien lors de sa visite à votre domicile. Nous ne pourrions être tenus responsables des accidents ou des dommages survenus en raison de votre négligence ou de conditions dangereuses présentes dans votre environnement.

**9) Exclusivité de l'intervention et condition de rupture :** Afin de garantir l'efficacité et la sécurité de nos interventions, nous informons nos clients que, tant que nos techniciens sont en charge de la réparation ou du diagnostic de vos appareils, aucune autre personne ou technicien externe ne peut intervenir ou manipuler l'équipement. Si une autre personne procède à des manipulations pendant notre intervention, nous nous réservons le droit de suspendre ou carrément d'annuler notre prestation, et nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages ou complications causés à l'appareil.

Dans le cas où le client souhaite interrompre notre service alors que notre intervention est toujours en cours, il doit nous en informer par écrit via e-mail ou WhatsApp. Cette notification officielle déclenchera une procédure de remise et reprise sur place avec l'équipe ou le technicien choisi par le client, en présence de notre équipe.

**10) Responsabilité :** Bien que nous mettions tout en œuvre pour effectuer les réparations de manière professionnelle, notre responsabilité se limite aux services de réparation que nous fournissons. Nous ne pouvons être tenus responsables des dommages préexistants, des problèmes techniques non détectés initialement ou de tout autre incident lié à l'utilisation de vos appareils après notre intervention.

**11) Modification et annulation :** Si vous avez besoin de modifier ou d'annuler un rendez-vous, veuillez nous en informer rapidement et ce, de préférence 24 heures avant la date d'intervention ou diagnostic, ou dans le cas le plus extrême, au moins 3 heures avant l'heure de départ de la tranche d'heure convenue. Nous nous réservons le droit de facturer des frais d'annulation pour les rendez-vous modifiés ou annulés tardivement.

Si notre technicien est déjà en déplacement vers le lieu de rendez-vous convenu, et qu'il tente à plusieurs reprises de vous joindre par téléphone sans succès, nous nous réservons le droit d'annuler l'intervention. Dans ce cas, les frais d'annulation resteront applicables, même si la prestation n'a pas pu être effectuée en raison de l'absence de réponse de votre part."

Nous tenons également à rappeler que le respect et la courtoisie sont essentiels lors de l'intervention de nos techniciens. Tout comportement irrespectueux à l'égard du technicien sur le terrain ou par le canal du téléphone ou réseau social pourrait entraîner l'annulation de la prestation. Dans ce cas, des frais de pénalité pourront être exigés pour le temps perdu par l'entreprise et le technicien, qui n'ont pas pu effectuer leur travail correctement en raison de ce comportement déviant.

- 12) Confidentialité et protection des données** : Vos données personnelles, ainsi que les informations relatives à vos appareils, seront traitées de manière confidentielle.

Nous prenons au sérieux la protection de vos données personnelles et de vos appareils. Toutes les informations collectées dans le cadre de notre intervention resteront strictement confidentielles. Nos techniciens respectent une politique stricte de confidentialité et ne partageront pas vos informations avec des tiers non autorisés, sauf obligation légale.

- 13) Modification des termes et conditions** : Nous nous réservons le droit de modifier ces termes et conditions à tout moment. Les modifications seront effectives dès leur publication sur notre site web. Nous vous invitons à consulter régulièrement ces termes et conditions pour vous assurer de leur conformité à votre utilisation continue de nos services.

Nous nous réservons le droit d'annuler ou de reporter la descente d'un technicien chez un client pour intervention si nous estimons que le client est indisponible ou injoignable au moment prévu pour le rendez-vous. Cette décision est prise en anticipation afin d'éviter toute perte de temps pour nos techniciens ainsi que des frais de déplacement non nécessaires. De plus, en cas de déplacement déjà effectué sans la présence du client, des frais de pénalité prévus dans nos **Termes et Conditions** seront appliqués.

Si un client précédent a déjà réservé un créneau horaire, nous nous réservons également le droit de reporter le rendez-vous pour les clients ayant proposé le même créneau horaire. Enfin, des situations imprévues au sein de notre organisation, ou des cas ou événements estimés dangereux ou urgents dans la ville ou au pays, peuvent aussi entraîner des reports pour garantir le bon déroulement de nos interventions.

- 14) Contentieux et désistement de paiement** : Tout désistement de paiement des frais de déplacement **5\$** (pour les **zones A**) ou **8\$** (pour les **zones B**) une fois que nos équipes sont présentes sur les lieux, à la date et tranche d'heure convenue constitue une violation du contrat établi. Dans de tels cas, nous nous réservons le droit d'engager des poursuites judiciaires ou d'entreprendre toute autre action légale pour recouvrer les frais engagés et protéger nos intérêts commerciaux.

Document réalisé par EM TEKNOLOJI SARLU

Téléphone / WhatsApp : +243 89 64 85 220

E-mail : [contact@em-teknoloji.com](mailto:contact@em-teknoloji.com)

Dernière mise à jour : Le 28/07/2024



[em-teknoloji.com](http://em-teknoloji.com)