Conditions générales de services ROYS

Réparation matérielle et assistance informatique au Québec
Version client du 7 novembre 2026.
ROYS offre du dépannage de systèmes et de logiciels sur ordinateur, de l'aide avec le Wi-Fi et les imprimantes et des transferts de données. Les réparations d'iPhone portent sur les écrans, les batteries, les connecteurs de charge et les caméras. Ces conditions accompagnent le devis accepté et la fiche de prise en charge. Les droits et recours prévus par la loi s'appliquent.

Exploitant légal : Rigaldies, David Nahem Luke Raymond • Nom utilisé : ROYS
Adresse professionnelle : 596, rue Fleury Ouest, Montréal (QC) H3L 1W3
Téléphone : 438 936-8395 • Courriel : vente.nahem@gmail.com
NEQ : 2282670209

1 Portée et documents du dossier

Les prestations sont réalisées sur rendez-vous, selon le périmètre décrit au devis. Le client reçoit ces conditions avant de s'engager. Le devis et les accords ultérieurs précisent l'appareil, les travaux, les prix et les délais. Une modification exige un nouvel accord explicite ; une nouvelle version de ces conditions ne modifie pas un contrat déjà conclu.

2 Dépôt et état de l'appareil

Le client déclare être propriétaire de l'appareil ou autorisé à en demander la réparation. Il signale les chutes, contacts avec du liquide, réparations antérieures, pannes intermittentes et données prioritaires dont il a connaissance. Les accessoires remis sont inventoriés. ROYS note les dommages visibles et les fonctions impossibles à tester ; des photos techniques peuvent documenter cet état.

3 Estimation et diagnostic

Un prix annoncé à partir de photos ou de messages est une estimation provisoire. Avant la réparation, ROYS remet un devis écrit indiquant notamment l'appareil, les travaux, le total à payer, sa date et sa durée de validité. Tous les frais obligatoires sont annoncés, y compris les pièces, la main-d'œuvre, le déplacement et les taxes applicables.
Le montant exact d'un diagnostic ou d'une évaluation payante doit être annoncé et accepté avant de commencer. Il reste payable si le client refuse la réparation ou si celle-ci est impossible, pourvu que le diagnostic autorisé ait été effectué. Sa déduction éventuelle du prix de réparation doit être prévue au devis. Aucun frais de refus de devis ni supplément de démontage n'est ajouté après coup.

4 Autorisation des travaux

Le diagnostic autorisé ne vaut pas autorisation de réparer. La réparation et toute dépense supplémentaire nécessitent un accord identifiable, par signature ou message conservé au dossier. Le silence ne vaut pas accord. ROYS suspend les travaux en cas de découverte nécessitant un nouveau devis et ne dépasse pas le total accepté sans autorisation préalable.

Pièces données et exécution

5 Choix des pièces

Le devis précise la référence ou les caractéristiques utiles de la pièce, son état neuf, usagé ou remis à neuf, et sa qualité d'origine ou compatible. Une pièce compatible n'est pas présentée comme une pièce d'origine. Les différences connues de fonctionnement ou d'affichage sont expliquées avant l'accord. Toute substitution modifiant les caractéristiques ou le prix requiert l'accord du client.

Lorsqu'une pièce est fournie par le client, ROYS peut refuser son installation si elle paraît incompatible ou dangereuse. ROYS n'accorde pas de garantie commerciale sur une pièce qu'il n'a pas vendue ; sa responsabilité sur le montage et les droits légaux restent applicables. Les frais de test ou de montage doivent avoir été acceptés au préalable.

Le client peut demander, lors du devis, la restitution des pièces remplacées. ROYS les remet dans les cas prévus par la loi et explique toute exception applicable, notamment un retour au fournisseur pour une réparation sous garantie.

6 Données et accès nécessaires

Le client est invité à sauvegarder ses données avant l'intervention et à préciser ses besoins de conservation. Une sauvegarde ou une récupération de données n'est incluse que si le devis le prévoit. En l'absence de copie utilisable, ROYS explique les risques et les options avant une opération susceptible de modifier les données.

Un formatage, une réinitialisation, un effacement ou une réinstallation pouvant supprimer des données nécessite un accord distinct précisant l'appareil et les données concernées. L'absence de sauvegarde ne dégage pas ROYS de sa responsabilité pour ses propres fautes. La récupération complète de données d'un support défaillant ne peut pas être promise à l'avance.

Les accès sont limités à ce qui est nécessaire aux tests autorisés. Le client privilégie un compte temporaire ou saisit lui-même ses identifiants lorsque possible. Aucun mot de passe bancaire ou renseignement de paiement sensible n'est demandé. Les codes temporaires utiles au travail sont transmis par un moyen convenu et supprimés à la fin du besoin.

7 État antérieur et risques particuliers

Un appareil endommagé peut présenter des pannes cachées impossibles à détecter avant son ouverture. Leur découverte ne signifie pas, à elle seule, qu'elles ont été causées par ROYS. Inversement, un dommage antérieur ne supprime pas la responsabilité de ROYS si son intervention cause un nouveau dommage.

Les risques particuliers connus, notamment liés à une batterie gonflée, un châssis déformé, une vitre fragilisée ou de la corrosion, sont expliqués avant de poursuivre. Un risque inhabituel exige un accord précis ; une acceptation générale des conditions ne suffit pas. Une opération dangereuse ou dépassant les moyens de ROYS peut être refusée, avec orientation vers un spécialiste si possible.

8 Délais et transport

Le devis indique la période ou la date de réalisation convenue. Toute prévision dépendant d'une livraison de pièce est identifiée comme telle. ROYS prévient le client d'un retard dès qu'il en a connaissance et propose un nouvel arrangement. Un retard ne permet pas de conserver indéfiniment l'appareil ni de supprimer les droits d'annulation applicables.

Le dépôt, le ramassage et la restitution sont organisés avec le client. Le prix de chaque déplacement ou envoi est annoncé avant accord. Aucune formule générale ne décharge ROYS de sa responsabilité sur un transport qu'il organise.

Paiement annulation et restitution

9 Paiement et facture

Le solde est payable après réalisation des prestations convenues, au moment de la restitution, par un moyen accepté et indiqué au devis. Une facture détaillée précise notamment les coordonnées des parties, les travaux, les pièces et leur état, les heures et le tarif de main-d'œuvre, les taxes applicables, le total et la garantie. Aucun supplément non autorisé ne peut être imposé.

Un acompte éventuel doit être annoncé au devis et perçu uniquement dans les cas et selon les moyens autorisés par la loi. Pour un contrat conclu à distance, aucun acompte par virement Interac n'est demandé avant la fourniture du service ; si un paiement anticipé est permis par carte de crédit, ses modalités doivent être précisées. Les règles particulières du commerce itinérant restent réservées.

ROYS n'impose au titre de ces conditions aucun forfait de retard, de recouvrement ou de pénalité. En cas d'impayé, ROYS peut demander le règlement et exercer les recours permis par la loi. L'appareil ne peut être retenu que dans les conditions légales, notamment en tenant compte de l'évaluation remise et des montants autorisés déjà payés.

10 Annulation et pièces commandées

Le client peut demander l'arrêt de l'intervention. ROYS cesse les travaux dès que cela est raisonnablement possible et établit un décompte des seuls montants légalement dus, selon les prestations autorisées déjà réalisées, les dépenses réelles justifiables et, s'il y a lieu, les biens fournis pouvant être remis et utilisés par le client.

Une commande de pièce ne rend pas automatiquement la totalité du devis ou de l'acompte non remboursable. ROYS tient compte des possibilités de retour, des remboursements et des crédits obtenus pour éviter de facturer deux fois une même dépense. Les sommes reçues en excédent des montants dus sont remboursées. Les droits particuliers d'annulation et leurs délais légaux priment sur ces modalités.

Si aucune réparation n'est effectuée après l'évaluation, l'appareil est rendu dans l'état où il a été confié. Les seuls frais de diagnostic ou d'évaluation préalablement annoncés et autorisés restent alors dus. Une intervention non réussie ne peut pas être facturée comme une réparation réussie au moyen d'une exclusion générale de résultat.

11 Restitution et vérifications

ROYS informe le client lorsque l'appareil est disponible. Les parties conviennent d'une restitution et peuvent vérifier ensemble les fonctions concernées. Le client est invité à signaler toute anomalie constatée. La signature de restitution atteste la remise de l'appareil et des accessoires ; elle ne vaut pas renonciation à une garantie ou à un recours, y compris pour un défaut découvert plus tard.

Le retrait par une autre personne nécessite une autorisation identifiable du client. Tout retour ou envoi est organisé avec lui ; aucune donnée ou aucun accessoire non nécessaire ne doit être transmis.

12 Appareils non récupérés

Le client s'engage à maintenir des coordonnées de contact à jour et à répondre aux avis de disponibilité. Un appareil non récupéré ne devient pas automatiquement la propriété de ROYS. Si l'appareil est oublié au sens de la loi, ROYS applique les avis, délais et modalités légaux avant toute disposition du bien. Aucune vente, mise au rebut ou facturation automatique de frais de gardiennage n'est autorisée par la seule signature de ces conditions.

Garanties suivi et confidentialité

13 Garantie des réparations matérielles

Les réparations matérielles effectuées avec des pièces fournies par ROYS bénéficient d'une garantie de trois mois sur les pièces et la main-d'œuvre, à compter de la remise de l'appareil. Elle couvre un défaut de la pièce installée, une malfaçon de montage ou le retour du problème réparé lorsque la réparation est en cause. La correction d'un défaut couvert est effectuée sans frais pour le client.
Au Québec, les réparations visées par la Loi sur la protection du consommateur dont le coût total dépasse 50 $ sont garanties trois mois à compter de la remise de l'appareil. Cette garantie couvre les pièces et la main-d'œuvre, selon les conditions prévues par la loi.

Cette durée ne supprime pas les autres garanties légales, qui peuvent s'appliquer au-delà de trois mois. ROYS reste l'interlocuteur du client pour ses obligations de garantie ; un refus de son fournisseur ne suffit pas à écarter une prise en charge due au client. Les garanties légales s'appliquent aussi aux interventions pour lesquelles elles sont obligatoires, même si elles ne sont pas décrites ici comme une garantie commerciale.

14 Dommages et problèmes distincts

La garantie commerciale ne couvre pas un problème causé par une nouvelle chute, un choc, un liquide, une utilisation inadéquate, l'usure normale ou une autre intervention ayant provoqué le défaut. Une panne d'un composant sans lien avec la prestation constitue un nouveau besoin de réparation. Le lien entre la cause et la panne est examiné au cas par cas ; une simple rayure ou l'ouverture par un tiers n'annule pas automatiquement toute garantie.
Une défaillance prématurée n'est pas automatiquement assimilée à de l'usure normale. Après ouverture d'un téléphone, ROYS ne promet pas le rétablissement de son indice d'étanchéité sans vérification adaptée et engagement explicite. Cette information n'écarte pas sa responsabilité pour une pose défectueuse ou une autre faute.

15 Interventions sur le système et les logiciels

Le devis précise le problème logiciel traité et les opérations comprises. ROYS ne promet pas l'absence de tout futur virus, bogue, changement de configuration ou problème apparu à la suite d'une nouvelle utilisation. Une réinfection nouvelle n'est pas automatiquement une reprise gratuite. En revanche, une malfaçon ou un problème initial non résolu doit être examiné selon les obligations applicables ; aucune exclusion générale de garantie n'est imposée aux prestations logicielles.

16 Demande de prise en charge

Le client communique une description du problème et les éléments permettant de retrouver son dossier, par exemple son nom, la date ou la facture. ROYS organise les vérifications nécessaires. L'examen d'une demande relevant de la garantie et sa correction sont gratuits. Si un problème distinct exige une prestation payante, son montant exact doit être présenté et accepté avant toute intervention facturée. Aucun frais de retour abusif n'est appliqué automatiquement.

17 Confidentialité et différends

ROYS utilise seulement les renseignements nécessaires au devis, à l'intervention, à la facturation et au suivi. Les accès sont limités au besoin et les renseignements conservés pendant la durée nécessaire, sous réserve des obligations légales. Le client peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès de ROYS aux coordonnées de la première page. Les photos techniques du dossier ne sont pas publiées sans accord distinct ; la publicité et la prospection exigent les consentements requis.
Une réclamation peut être adressée à ROYS avec les faits et la solution recherchée. Les échanges doivent rester respectueux. En cas de menace ou de risque sérieux, ROYS peut interrompre l'échange ou sécuriser l'intervention tout en préservant l'appareil et les droits du client. Les présentes conditions n'imposent ni arbitrage obligatoire, ni tribunal exclusif, ni renonciation à un recours. Elles demeurent soumises au droit applicable au Québec.

Fiche de prise en charge et accord

À joindre aux conditions et au devis détaillé. Le consentement au diagnostic ne vaut pas acceptation de la réparation. Ne pas inscrire de
mot de passe dans cette fiche.
Dossier : _____ Date et heure de dépôt : _____
Client : _____
Adresse : _____
Téléphone : _____ Courriel : _____
Appareil et modèle : _____
Numéro de série ou IMEI si nécessaire : _____
Accessoires remis : _____
Problème déclaré et historique utile : _____
_____
État visible et fonctions non testables : _____
_____

Diagnostic et données

Diagnostic autorisé : ☐ Oui ☐ Non Total exact à payer : _____ $ CA
Déduit de la réparation : ☐ Oui ☐ Non Modalités : _____
Sauvegarde existante déclarée : ☐ Oui ☐ Non ☐ Inconnue
Données à préserver ou sauvegarde demandée : _____
Accord distinct si effacement nécessaire : ☐ Non autorisé ☐ Accord joint au dossier
Risques particuliers expliqués et accord associé : _____
Accord au diagnostic seulement Signature ou référence du message : _____
Date : _____ Preuve conservée au dossier : _____

Devis et accord de réparation

Devis numéro : _____ Daté du : _____ Valable jusqu'au : _____
Travaux et pièce prévus avec qualité et état : _____
_____
Pièces : _____ $ Main-d'œuvre : _____ $ Diagnostic retenu : _____ $
Déplacement ou livraison : _____ $ Taxes applicables : _____ $
TOTAL AUTORISÉ TOUT COMPRIS : _____ $ CA Acompte légal éventuel : _____ $
Mode et moment de paiement : _____
Délai convenu et modalités de restitution : _____
☐ J'ai reçu les conditions version du 7 novembre 2026 et le devis avant mon accord.
☐ J'autorise les travaux décrits ci-dessus pour le total indiqué.
☐ Je souhaite récupérer les pièces remplacées dans les cas permis par la loi.
Signature du client ou référence du message : _____
Date : _____ Accord reçu par : _____
Restitution le : _____ Facture : _____ Garantie et échéance : _____
Tests effectués et réserves : _____
Signature de remise sans renonciation aux recours : _____