**LJInformatic :**

**Fonctionnement LJInformatic**

LJInformatic offre avant tout du service pour le **client**.

Le client pourra commander du matériel soit directement sur le site, où une liste non exhaustive de matériel est proposée, soit après une entrevue avec un responsable de LJInformatic.

Dans le premier cas, le client dispose du site pour commander matériel ou service.

Dans le second cas, un devis gratuit et sur mesure sera remis au client lors d’un rendez-vous.

Le client peut également faire une demande par email à Ljinformatic sur tout matériel informatique non répertorié sur le site.

**Commande – paiement - livraison**

Via ce site le client peut passer des commandes de matériel ou service. C’est le point de départ du marché entre le client et LJinformatic.

Afin d’assurer un service optimal, et favoriser la confiance avec le client, nous avons mis en place une procédure détaillée ci-dessous :

1. Une fois votre panier rempli, le client pourra valider sa commande. Cette action engendre d’une part l’envoi d’un mail notifiant la commande à LJInformatic, d’une autre part la demande d’impression du bordereau de commande, que le client devra précautionneusement conserver.

**Il est possible d’annuler toute commande en envoyant dans les 24h un mail reprenant :** les références du client(nom, adresse, gsm ou tel, email), la référence de la commande et la date de la commande

**Ou par téléphone au 0476/303.723**

1. Une fois la notification de commande réceptionnée chez LJInformatic, nous procédons à une vérification des stocks fournisseurs afin d’assurer la bonne réalisation du marché. Il est donc impératif que le client communique une adresse mail de contact ou un n° de gsm.
2. Un mail sera toujours envoyé au client afin d’ :
* Approuver la validation de la commande
* Assurer au client la disponibilité des éléments commandés, ou proposer une alternative le cas échéant
* Demander au client de régler le montant de la commande sur un compte spécifique propriétaire de LJInformatic
1. Une fois le **paiement effectué** et **contrôlé** par LJInformatic, la commande est passée chez le fournisseur.
2. Tout matériel en stock fournisseur est livrable chez LJInformatic dans les 48h. Le client est alors prévenu de l’arrivée des marchandises livrées sur le site de LJInformatic.
3. Le client pourra venir sur place (sur rendez-vous personnalisé) ou peut se faire livrer moyennant frais. Une facture sera remise au client lors de la finalisation de la transaction.
Une régularisation reste possible (en plus comme en moins) selon les cas et en accord avec les 2 parties.

En cas d’erreur de commande… Que faire ?

1. Envoyer dans les 24h un mail à LJInformatic mentionnant vos références et la référence de la commande, ainsi que la date de la commande, et un commentaire pour expliquer l’erreur.
2. Repasser ensuite une nouvelle commande comme expliqué plus haut.

**Fidélisation du client**

LJInformatic n’est pas un magasin et ne dispose pas de stock. Nous travaillons à la demande, et nous effectuons des services spécialisés et sur mesure. C’est pour cette raison que nous demandons de régler préalablement la commande afin de travailler le plus sereinement possible et donner satisfaction au client. A l’instar d’Ebay (par exemple) où l’acheteur paie avant d’avoir réceptionné son colis, LJInformatic s’engage à assurer les commandes validées.

Tout client est enregistré dans le système LJinformatic. Les données des clients sont personnelles et sont priorités de LJInformatic, qui en assure le contrôle et la sécurité. Ces données ne seront jamais communiquées à d’autres tiers. En tant que client, des privilèges seront accordés (codes promotionnels, réduction). C’est notre gage de qualité envers le client, et de fidélisation dans le temps.

Le matériel référencé sur le site évolue, les prix également et LJInformatic met tout en place pour mettre à jour ces références.

Les produits sont tous garantis selon les normes belges, et selon la période de garantie fournisseur.
Certains produits peuvent avoir une période de garantie dépassant les 2 ans.
D’autres comme les batteries ou chargeur mémoire sont et restent limités à 6 mois. N’hésitez pas à poser vos questions si nécessaire.