

Conditions Générales de Vente de l'ENTREPRISE

ENTREPRISE propose des services de réparation de téléphones et de vente de pièces détachées à destination de clients particuliers situés en France métropolitaine (ci-après dénommé "Le client"). En acceptant les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les "CGV"), le client garantit être l'unique propriétaire de l'appareil objet de la réparation (ci-après dénommé "l'appareil"), être une personne physique majeure âgée de plus de dix-huit (18) ans, et disposer de la pleine capacité juridique pour signer le présent contrat. Le client prend acte que l'appareil qu'il souhaite faire réparer est éventuellement encore sous garantie du fabricant ou du vendeur et pourrait, le cas échéant, être réparé gratuitement par ces derniers, alors que la réparation effectuée par ENTREPRISE est payante. Le client reconnaît et accepte expressément que l'intervention de ENTREPRISE sur son appareil entraînera la rupture de la garantie du fabricant et/ou du vendeur de l'appareil. Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGV, dont le client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la passation de sa commande.

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités du service de réparation de l'appareil du client.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV sont applicables et déterminent les conditions contractuelles de la fourniture des prestations de services proposées par ENTREPRISE à ses clients.

Article 3 – Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. Le client est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité des dispositions des présentes CGV.

Article 4 – Modification des conditions générales

ENTREPRISE se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment, sous réserve d'en informer individuellement ses clients. Toute modification des CGV sera présumée acceptée par le client qui, après avoir été averti par un simple écrit, par mail ou oralement, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de 7 jours ouvrés maximum. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande passée par le client. Les modifications des CGV seront applicables aux contrats en cours à condition que le client dûment averti n'ait pas exprimé son désaccord dans le délai précité.

Article 5 – Caractère définitif de la commande

Toute commande signée du client portant sur une ou des prestations dont les caractéristiques et le tarif sont affichés sur le site internet de ENTREPRISE et/ou sur le bon d'intervention vaut engagement ferme et définitif et acceptation des CGV. Le contrat est conclu à la date de la signature de la commande par le client, sous réserve de l'acceptation de cette commande par les Parties.

Article 6 – Propriété de l'appareil

Le client garantit être propriétaire de l'appareil objet de la réparation. Le client garantit par ailleurs avoir acquis l'appareil de façon régulière, et notamment que l'appareil n'est pas un objet volé ou acquis frauduleusement.

Article 7 – Remise de l'appareil avec ou sans diagnostic

Le contrat est réputé conclu à la date d'acceptation de la commande par ENTREPRISE. Toute commande, pour être valable, doit être établie par un devis de ENTREPRISE.

7.1 Remise de l'appareil sans diagnostic

Dans la première hypothèse, le client mandate ENTREPRISE pour la réparation d'une défectuosité précise dont il connaît la localisation sur l'appareil. Dans ce cas, le client délivre l'appareil défectueux à ENTREPRISE, et accepte le devis ainsi que les présentes CGV. Le devis délivré au client portera mention du tarif applicable. Il est précisé que l'intervention est limitée à la prestation mentionnée sur le devis, ENTREPRISE ne pouvant dès lors être tenu responsable d'une panne ou d'un défaut constaté ultérieurement, ayant pour origine une raison étrangère à la prestation de réparation. À titre d'exemple, si l'intervention sur l'appareil consiste en la réparation de son écran, ENTREPRISE ne pourra être tenu responsable pour un dysfonctionnement sur une autre pièce de l'appareil, ou pour une raison étrangère à l'intervention (appareil exposé à l'eau, défaut du logiciel, etc.).

7.2 Remise de l'appareil avec diagnostic

Dans la seconde hypothèse, le client mandate ENTREPRISE pour la réparation d'une défectuosité dont il ne connaît ni l'origine, ni la localisation sur l'appareil. Dans ce cas, le client délivre l'appareil défectueux à ENTREPRISE et accepte les présentes CGV. ENTREPRISE effectuera ensuite un diagnostic de l'appareil afin de déceler la cause du dysfonctionnement. À l'issue du diagnostic, ENTREPRISE indiquera les possibilités d'intervention si elles existent, et établira un devis. Le tarif du diagnostic de 20 (vingt) euros toutes taxes comprises sera dû en tout état de cause, que la réparation de l'appareil soit réalisable ou non.

Article 8 – Opérations préalables à la remise de l'appareil et garanties du client

Le client, en acceptant les présentes CGV, certifie qu'il a procédé à une sauvegarde de l'ensemble des données stockées dans son appareil, afin de les récupérer en cas de perte ou destruction accidentelle de celles-ci du fait de l'intervention. Il garantit que les informations communiquées lors de la commande sont conformes à la réalité. En particulier, le client s'engage expressément à communiquer toute information de nature à permettre à ENTREPRISE de réparer l'appareil dans les meilleures conditions, et prend acte qu'en cas de non-respect de cette disposition (non-communication de la chute de l'appareil, exposition à l'eau, etc.), la réparation pourrait être irréalisable par ENTREPRISE, qui ne pourra en être tenu responsable.

Article 9 – Livraison de l'appareil réparé

Sauf condition particulière expresse, la livraison de l'appareil réparé au client peut s'effectuer au siège social de ENTREPRISE, ou au domicile du client dans le délai indiqué sur le bon d'intervention. À compter de la livraison, après intervention, les risques de perte ou d'endommagement de l'appareil (ou de l'appareil de remplacement) sont transférés au client, au moment où celui-ci prend physiquement possession de l'appareil.

Article 10 – Nouveau diagnostic

Dans l'hypothèse où le client se serait trompé dans sa déclaration et dans la réparation à effectuer, ENTREPRISE le contactera par téléphone et/ou par mail afin de lui communiquer un nouveau devis. Le client devra donner son accord par voie électronique pour procéder à la réparation de l'appareil.

En l'absence de réponse du client dans les 5 jours ouvrés ou en cas de refus du devis, le client sera tenu de payer le prix du diagnostic uniquement.

Article 11 – Prix

11.1 – Prix

Pour une prestation de réparation, les prix correspondent à une prestation à domicile ou lieu d'intervention du client, jusqu'à 25 km de Ligné (516 rue Louis Aragon, 44850 Ligné). Au-delà, une majoration de 0,75 euros par kilomètre est ajoutée au prix de la prestation. Sauf conditions particulières expresses, les prix des prestations facturées sont ceux figurant sur le devis au jour de la commande. Les prix des services mentionnés sur le devis sont les prix toutes taxes comprises figurant sur le site internet de ENTREPRISE au jour de la commande, majorés ou réduits en fonction du lieu et distance d'intervention. Ces prix sont fermes et définitifs.

11.2 – Modalités de paiement

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant, à la réception de l'appareil réparé par le client, après la prestation de réparation. Le règlement de la prestation peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire (Visa, Visa Electron, Mastercard, e-carte Bleue, Maestro), ou par chèque. Le client atteste être le titulaire légal de la carte bancaire utilisée, être en droit de l'utiliser, et autorise ENTREPRISE à débiter le compte bancaire du montant indiqué. La présentation d'une carte d'identité sera demandée lors du paiement par chèque. Une facture sera remise au client après paiement.

Article 12 – Conditions de remplacement de l'appareil du client

Dans l'hypothèse où ENTREPRISE aggraverait l'anomalie initiale de l'appareil rendant celui-ci irréparable, ou dans l'hypothèse où ENTREPRISE commettrait une faute rendant impossible la restitution de l'appareil au client (par exemple en cas de perte de l'appareil par ENTREPRISE), ENTREPRISE s'engage à remplacer l'appareil du client par un appareil de seconde main reconditionné, d'une valeur équivalente. Il est précisé que dans l'hypothèse où le client aurait omis de porter à l'attention de ENTREPRISE des éléments déterminants concernant l'appareil (exposition à l'eau, tentative de réparation par un tiers ou par le client, etc.), ENTREPRISE se réserve la possibilité de ne pas procéder au remplacement. Le client sera tenu de signer un bon de cession de l'appareil à ENTREPRISE afin d'obtenir le remplacement de celui-ci. La signature du bon de cession emporte transmission de propriété de l'appareil à ENTREPRISE. À l'issue de la cession, ENTREPRISE aura la faculté de faire toute utilisation, manipulation, réparation, exploitation (notamment commerciale), cession, transmission, destruction de l'appareil. ENTREPRISE pourra également désassembler l'appareil et en céder les pièces détachées à un tiers. ENTREPRISE pourra également recycler l'appareil. ENTREPRISE procédera en tout état de cause à un effacement certifié de l'intégralité des données contenues dans l'appareil du client, ce que le client reconnaît et accepte. Les données du client seront par conséquent définitivement supprimées de son appareil, et le client ne pourra en aucun cas les récupérer. Le client s'engage à désactiver la fonction de localisation et/ou la fonction de réactivation de son appareil, si ces fonctions existent sur l'appareil, et s'engage également à procéder à la désactivation de son compte iCloud, Samsung, Huawei, ou tout autre compte, et ce, antérieurement à la cession de son appareil à ENTREPRISE. ENTREPRISE tient un registre de police dans lequel il inscrit les nom, prénom et coordonnées du client lui ayant cédé un téléphone, ainsi que la nature, le numéro de la pièce d'identité du client, l'indication de l'autorité qui l'a délivrée et sa date de délivrance, et des informations sur l'appareil, notamment son numéro de série IMEI (International Mobile Equipment Identity). ENTREPRISE tient ce registre à la disposition des services de Police et des autorités compétentes.

Le client reconnaît et accepte que l'intervention de ENTREPRISE sur son appareil entraîne une rupture de garantie du fabricant et/ou du vendeur de l'appareil. ENTREPRISE ne saurait en aucun cas en être tenu pour responsable. Il est rappelé que l'octroi des garanties suppose que le client utilise son appareil de façon normale, c'est-à-dire, conformément à la notice d'emploi et d'entretien des pièces, qu'il ne le fasse pas tomber, et qu'aucun tiers non agréé par ENTREPRISE n'intervienne pour effectuer une réparation sur les pièces remplacées par ENTREPRISE. Le client est, par conséquent, invité à lire attentivement la notice d'utilisation. Lorsque la réparation ou la pièce défectueuse n'est plus sous garantie, toute réparation ou remplacement de pièces sera payant. Si le client souhaite faire jouer les garanties, il devra envoyer un courrier électronique à l'adresse mail suivante :

13.1 – Garanties légales

ENTREPRISE est tenu de la garantie à raison des défauts de conformité des pièces détachées utilisées par ses soins pour réparer l'appareil dans les conditions de l'article L. 211-4, L.211-5 et L.211-12 du Code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions des articles 1641 et 1648 du Code civil. ENTREPRISE n'étant pas le fabricant des pièces utilisées pour réparer l'appareil, au sens de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux, ENTREPRISE ne saurait être responsable en cas de produits défectueux. Seul le fabricant sera responsable, et les garanties du fabricant trouveront seules à s'appliquer.

13.2 – Garantie des réparations effectuées ou de l'appareil de remplacement

ENTREPRISE garantit les réparations effectuées par ses soins pendant une période de six (6) à douze (12) mois, suivant les pièces réparées, comme mentionné dans le devis, à compter de la date de la réparation de l'appareil, sauf si le dysfonctionnement est survenu du fait du client ou d'un tiers. La garantie couvre la pièce réparée par ENTREPRISE et accorde au client le remplacement à titre gratuit de cette pièce en cas d'anomalie constructeur. Toute pièce réparée ou remplacée se doit d'être fournie par ENTREPRISE uniquement. Toute autre pièce entraînera le refus systématique de la réparation. Le plafond de la garantie accordée par ENTREPRISE au client est limité au remplacement de l'appareil par un téléphone reconditionné de seconde main, ou par le remboursement de la valeur argus de l'appareil objet de la réparation. ENTREPRISE garantit l'appareil de remplacement pendant une période de six (6) mois à compter de la date de sa remise au client, couvrant la réparation des dysfonctionnements matériels de l'appareil de remplacement survenus pendant la période précitée, uniquement si l'appareil est utilisé conformément à son manuel d'utilisation et sauf dysfonctionnement du fait du client ou d'un tiers. Le client reconnaît et accepte que l'appareil de remplacement est un téléphone portable reconditionné, qui n'est pas neuf et qui a déjà été utilisé. L'appareil de remplacement peut par conséquent présenter des défauts apparents, dont le client prend acte et a parfaitement connaissance.

La présente garantie ne couvre pas :

- les problèmes logiciels qui sont de la responsabilité des éditeurs des logiciels,
- les dysfonctionnements liés à des interventions de tiers,
- les accidents, chocs ou casse,
- les détériorations volontaires,
- les dégâts causés par l'eau (notamment oxydation),
- le feu,
- l'humidité,

Connect

Conditions Générales de Vente

- la foudre, un tremblement de terre, ou toutes autres causes externes,
- les pièces consommables, comme les batteries, sauf garanties légales,
- les traces de rayure, de peinture écaillée, les dommages causés par l'usure normale de l'appareil dont les défauts apparents lors de l'achat,
- les dommages causés par l'utilisation de l'appareil avec tout autres appareils ou éléments,
- les dysfonctionnements causés par une maintenance de l'appareil effectuée par un tiers.

Article 14 – Conformité

ENTREPRISE s'engage à fournir un service conforme aux prescriptions légales en vigueur et aux prescriptions contractuelles.

Article 15 – Entrée en vigueur et durée

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter de leur acceptation par le client sur le Site, et restent en vigueur jusqu'à extinction des droits et obligations à la charge de l'une ou l'autre des parties.

Article 16 – Confidentialité des données personnelles

Le client est informé que les données personnelles qu'il a communiquées lors de la création de son compte pour passer commande font l'objet d'un traitement par ENTREPRISE à des fins de gestion administrative et commerciale et de réalisation de statistiques. Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). ENTREPRISE se réserve la possibilité de transférer des données personnelles à des tiers à des fins de prospection commerciale, si le client a donné son consentement à cette fin. Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, en adressant une demande écrite en ce sens à l'adresse suivante : ENTREPRISE, 516 Rue Louis Aragon, 44850 Ligné ou par e-mail à Le client est invité à mettre à jour auprès de ENTREPRISE les données inexactes, incomplètes ou obsolètes le concernant. Lors de la création de son compte, le client devra notamment saisir ses coordonnées téléphoniques. Le client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 17 – Responsabilité de ENTREPRISE

La responsabilité de ENTREPRISE est éventuellement engagée en cas de dommages matériels causés au cocontractant en raison de fautes qui lui sont imputables dans l'exécution de sa prestation. En aucun cas, ENTREPRISE ne peut voir sa responsabilité engagée pour des dommages causés au bénéficiaire du service à la suite d'une utilisation du service ou du bien objet du service qui s'est avéré non conforme aux prescriptions du prestataire et aux règles de l'art.

Article 18 – Force majeure

L'exécution par ENTREPRISE de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution, sans que le client ne puisse engager la responsabilité de ENTREPRISE. ENTREPRISE avisera le client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les 3 jours à compter de la date de survenance de l'événement.

Article 19 – Convention de preuve

Connect

Conditions Générales de Vente

Le client reconnaît et accepte que les informations contenues dans les systèmes informatiques de ENTREPRISE et de ses partenaires ont la même force probante que des documents papiers, s'agissant de la passation de la commande par le client, de son paiement et de l'acceptation des présentes conditions générales. L'archivage des présentes conditions générales, des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 20 – Indépendance des dispositions des conditions générales

Si une disposition quelconque des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des dispositions des présentes conditions générales demeurera pleinement en vigueur.

Article 21 – Absence de renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 22 – Intégralité

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord entre les parties, et prévalent sur tout autre document ou contrat quel qu'il soit, ou sur tout accord entre les parties non prévu aux présentes.

Article 23 – Droit applicable

Les présentes conditions générales sont régies exclusivement par le droit français. Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort (tribunal de commerce de Pontoise), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Article 24 – Règlement amiable des litiges

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation, « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel ». Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L. 612-1 du Code de la consommation sont les litiges définis à l'article L. 611-1 du Code de la consommation, à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers. Pour toute difficulté, nous vous invitons à nous contacter préalablement ou à contacter notre service après-vente. Dans l'année qui suivra votre demande auprès de nos services, en application de l'article R. 616-1 du Code de la consommation, vous pourrez faire examiner votre demande par un médiateur dont vous trouverez ci-dessous les coordonnées, sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, [Nom de l'Entreprise] adhère au Service du Médiateur [Nom du Médiateur], dont les coordonnées sont les suivantes :

Adresse : [Adresse du Médiateur]

Téléphone : [Numéro de téléphone]

Email : [Email du Médiateur]

Site Internet : [URL du site du Médiateur]