

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE REPARATION

ARTICLE 1 : GENERAL

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre les boutiques SMARTFIX et leurs clients dans le cadre de prestations de service.

Les deux parties les acceptent sans réserve. Ces conditions prévaudront sur toutes autres conditions. Ce contrat est soumis au droit luxembourgeois.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités de prise en charge de tout appareil confié en réparation par le Client.

Les présentes conditions générales de vente sont portées dans leur intégralité à la connaissance du client. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client de la globalité de ces présentes conditions.

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès que le Client aura déposé son appareil, et restent en vigueur jusqu'à extinction des droits et obligations à la charge de l'une ou l'autre des parties. Le Client garantit être propriétaire de l'Appareil confié à SMARTFIX. Le Client garantit par ailleurs avoir acquis l'Appareil de façon régulière, et notamment que l'Appareil ne soit pas un objet volé ou acquis frauduleusement.

ARTICLE 2 : OBJET ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations de SMARTFIX sont destinées :

- à effectuer la réparation de smartphones, tablettes, consoles de jeux, etc...
- à remettre en état de fonctionnement tous matériels informatiques.
- à vendre tous matériels et accessoires liés à la téléphonie mobile et l'informatique.

Cette liste est non exhaustive, et SMARTFIX est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses prestations.

Pour des raisons de qualité de ses services, SMARTFIX peut éventuellement commercialiser les pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations.

Tous les prix affichés en boutique et sur notre site internet sont des prix TTC et en Euros. SMARTFIX se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment.

Les délais d'intervention et de réparation dépendent des délais d'approvisionnement des pièces nécessaires à la réparation de l'appareil. Toute fois SMARTFIX ne pourra être tenu responsable de tout changement ou prolongation du délais de la livraison de la prestation.

Lorsque la panne de certains appareils doit être vérifiée afin de savoir quelle est la cause réelle du problème, ou si un devis est établi par SMARTFIX dans le cadre d'une procédure de sinistre engagée par le Client auprès de son assurance privée, le temps de travail pour établir un diagnostic et statuer sur l'état du téléphone sera facturé au forfait de 25 euros TTC. Cette somme peut être révisé à tout moment par SMARTFIX.

Cette somme sera à déduire de la prestation, si le client l'accepte. A défaut, le client ne pourra exiger le remboursement de la somme, surtout en cas d'appareil jugé irréparable.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Avant la prise en charge pour les services techniques de SMARTFIX, le Client s'engage à :

- avoir effectué au préalable une sauvegarde de l'ensemble de données stockées dans son Appareil, afin de les récupérer en cas de perte ou destruction accidentelle de celles-ci du fait de l'intervention. SMARTFIX ne saurait être tenu responsable de la perte de tout ou partie ou de la destruction des données stockées dans l'appareil, et ce quelque en soit la nature.
- tenir à la disposition de SMARTFIX les numéros de licences et les codes d'identification relatifs à l'appareil.
- avoir été informé que l'intervention par les services techniques de SMARTFIX sur son appareil peut entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeurs sur ce dernier. Garantie à laquelle ne se substitue pas celle de SMARTFIX.
- Ce que les informations communiquées lors de commande sont conformes à la réalité. En particulier, le Client s'engage expressément à communiquer toute information de nature à permettre à SMARTFIX de réparer l'Appareil dans les meilleures conditions, et prends acte qu'en cas de non respect de cette disposition (non communication de la chute de l'Appareil, exposition à l'eau, etc.) est susceptible de rendre la réparation irréalisable par SMARTFIX, qui ne pourra en être tenu responsable.

D'autre part, même si le client ne récupère pas sa carte SIM lors de la réparation de son appareil, la responsabilité de SMARTFIX ne saurait être engagée dans le cas où un tiers utiliserait frauduleusement la carte SIM ou si celle-ci venait à être endommagée ou perdue.

ARTICLE 4 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre du bon déroulement des prestations, le client devra communiquer certaines informations dont :

- le Nom, Prénom,
- société/numéro de TVA éventuels,
- email, numéro de téléphone,
- marque/modèle/numéro IMEI de l'appareil,
- code PIN/déverrouillage éventuels.

Ces données collectées sont nécessaires pour la bonne exécution des prestations commandées. A défaut, SMARTFIX se réserve le droit de ne pas accepter la prestation, ne disposant des moyens nécessaires pour lui permettre une bonne exécution des prestations ni de fournir une garantie sur les prestations effectuées.

SMARTFIX s'engage à une totale confidentialité et à ne jamais divulguer les informations confidentielles du client à des tiers.

Ces informations seront stockées uniquement par ses services afin de garantir la bonne exécution des prestations, d'optimiser le traitement des commandes, faire une étude du marché en interne et pour renforcer la communication et l'offre réservées aux clients.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour accéder à ses données, le client a la possibilité d'en faire la demande soit par email, soit par courrier ou encore directement en magasin à la condition qu'il soit identifiable par nos services via une copie recto verso ou présentation d'une pièce d'identité. SMARTFIX s'engage à faire de son mieux afin de protéger ces données à caractère personnel mais ne peut garantir contre les risques liés aux spécificités techniques du réseau internet, et donc que ces informations soient interceptées par des tiers.

Toutes les données et informations sont traitées conformément et en application du Règlement Général sur la Protection des Données, le «*règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.*»

ARTICLE 5 : GARANTIE REPARATION

Nos garanties sont de :

- 12 MOIS - Tous accessoires
- 7 JOURS - Câbles de charges, écouteur, powerbank, vitre et housse de protection
- PAS DE GARANTIE - Pièces détachées multi-marques après installation
- 8 MOIS – Prestations de réparation Apple Original
- 6 MOIS – Prestations de réparation Autres | Vente Appareils d'occasions
- 3 MOIS – Prestations de réparation en microsoudure, désoxydation, intervention carte mère

Il n'y aura aucune garantie sur les prestations effectuées par SMARTFIX en cas de :

- Non présentation du ticket de caisse
- modification du matériel,
- accident ou choc,
- détérioration volontaire,
- dégâts causés par l'eau, le feu, l'humidité,
- foudre, tremblement de terre, ou toutes autres causes externes,
- problèmes logiciels qui sont de la responsabilité des éditeurs des logiciels,
- dysfonctionnements liés à des interventions privées ou de tiers,
- dommages sur les pièces consommables, comme les batteries, sauf garanties légales,
- traces de rayure, de peinture écaillée, de dommages causés par l'usure normale de l'appareil dont les défauts apparents lors de l'achat, ou lors de la prestation
- dommages causés par l'utilisation d'accessoires non conformes,
- utilisation anormale.

Lorsque la réparation ou la pièce défectueuse n'est plus sous garantie, toute réparation ou remplacement de pièces sera payantes.

La présente garantie n'est pas applicable dans le cas où le Client ne respecterait pas l'une des obligations telles que définies à l'article 3, ainsi qu'en cas de non-communication par le client des données nécessaires à la bonne exécution des prestations de SMARTFIX tel que défini à l'article 4 des présentes conditions.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS ET LIMITES DE RESPONSABILITE DE SMARTFIX

SMARTFIX précise qu'elle n'est tenue qu'à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat. Sa responsabilité ne pourra dès lors être engagée que s'il apparaît qu'elle n'a pas mis en œuvre tous les moyens normalement envisageables afin de réparer l'appareil endommagé.

Si toutefois tous les moyens ont été mis en œuvre et que la réparation n'a malgré tout pas pu être achevée, la responsabilité de SMARTFIX ne pourra être mise en cause.

Par « moyens normalement envisageables », l'on entend tous les moyens qu'un réparateur normalement prudent et diligent aurait mis en œuvre.

SMARTFIX s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la prestation, mais n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Compte tenu de ce qui précède, aucune réparation, de quelque nature que ce soit, n'est garantie au client, y compris en cas de diagnostic effectué, qui s'avère irréalisable ou en cas de rupture de stock en pièces nécessaires auprès du fournisseur.

Dans certains cas, le/les chocs ayant entraînés la panne de l'appareil sont tels que la seule ouverture du téléphone peut générer une panne qui peut être différente de la raison de prise en charge initiale. SMARTFIX ne peut en aucun cas être tenue pour responsable d'avoir causé la panne. L'ouverture de l'appareil est à la responsabilité du client.

SMARTFIX n'étant pas le fabricant des pièces utilisées à la réalisation de ses prestations, au sens de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux, SMARTFIX ne saurait être responsable en cas de produits défectueux. Seul le fabricant sera responsable, et les garanties du fabricant se trouveront seules à s'appliquer.

SMARTFIX se réserve le droit de disposer librement des appareils confiés suite aux prestations de service fournies qui n'ont pas été réclamés au bout de 6 mois.

ARTICLE 7 : FORCE MAJEURE

L'exécution par SMARTFIX 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 SMARTFIX.

SMARTFIX avisera le Client de la survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les 5 jours à compter de la date de survenance de l'événement.

ARTICLE 8 : DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont régies exclusivement par le droit LUXEMBOURGEOIS.

Tout litige résultant de la formation, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents de LUXEMBOURG nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.