

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

« REPARATION »



Réf. n°10/2014

PREAMBULE

Les services commercialisés par SAV Group au titre de la réparation sont des prestations relatives aux matériels énumérés dans la partie « Produits éligibles » du site Internet « <http://www.monsav.com> » (ci-après le « Site »).

Les prestations offertes par SAV Group sont décrites dans les Conditions Particulières de Service.

DÉFINITIONS

Au singulier comme au pluriel, les termes mentionnés ci-dessous auront le sens suivant :

Appareils	Désigne les Appareils Non-Transportables et les Appareils Transportables.
Appareil Non-Transportable	Désigne les appareils électroménagers de type lave linge / lave-vaisselle / sèche-linge / réfrigérateur / plaque de cuisson / four / hotte ainsi que les équipements vidéo de type Tv LCD / LED / plasma / 3d de taille supérieure à 21 pouces.*
Appareil Transportable	Désigne les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les appareils photos, les consoles de jeux et les tablettes tactiles*.
Client	Désigne le cocontractant de SAV Group au titre des présentes.
Panne	Désigne toute panne affectant un Appareil.
Site	Désigne le site « www.monsav.com ».

*Liste indicative : la classification des appareils est à consulter régulièrement sur le Site, des mises à jour pouvant intervenir.

Article 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 SOCIETE

SAV Group est une société par actions simplifiée au capital de 441.512,60 €, immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 513 781 526, dont le siège social est sis 155-159 Rue du Docteur Bauer – 93 400 SAINT OUEN. Téléphone : 01 84 21 41 55.

L'intégralité des demandes ou requêtes des Clients autres que l'activation de la garantie doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège ou par courrier électronique à l'adresse électronique : service.client@monsav.com.

1.2 OBJET DE LA PRESTATION DE REPARATION

SAV Group est un intermédiaire de réparation, assurant au profit du Client, selon la nature de l'Appareil et le degré du sinistre subit par celui-ci, la réparation soit sur place pour les Appareils Non-Transportable soit en atelier pour les Appareils Transportables.

L'acheminement matériel des Appareils Transportables, est assuré par SAV Group et ses prestataires, à compter des points-relais sélectionnés par eux.

Si l'examen de l'Appareil révèle que celui-ci n'est pas réparable, SAV Group remboursera au Client le montant du forfait de réparation à l'exception des sommes correspondantes aux frais de diagnostic, de transport ou de déplacement, telles que mentionnés sur le Site au jour de la souscription de la prestation.

1.3 CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

Les présentes Conditions Générales de Réparation (ci-après les « Conditions Générales ») sont établies par SAV Group.

Elles établissent les conditions contractuelles générales applicables entre SAV Group et le Client, dans le cadre de sa seule activité de réparation. Elles sont complétées par des Conditions Particulières de Service, dépendantes de la nature de l'Appareil.

Le Client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières de Réparation avant de valider sa souscription et les avoir acceptées sans réserve.

Chaque Appareil est soumis aux Conditions Générales en vigueur à la date de souscription d'une Couverture pour l'Appareil.

1.4 MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

SAV Group se réserve la faculté de modifier les présentes Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières à tout moment, afin notamment de respecter les éventuelles évolutions de la réglementation.

Article 2 : INSCRIPTION

Afin de pouvoir souscrire aux prestations offertes par SAV Group, le Client devra avoir créé un compte-utilisateur et accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Article 3 : MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS DE REPARATION

3.1 POUR LES APPAREILS TRANSPORTABLES

3.1.1. Acheminement des Appareils Transportables

Pour les Appareils Transportables, SAV Group adresse au Client à compter du paiement de la Réparation, par message électronique, un bon de transport prépayé pour expédier l'Appareil auprès du réparateur agréé sélectionné par SAV Group.

Le Client devra remettre l'Appareil Transportable, accompagné du bon de transport et de la fiche de la liaison obtenus lors de la souscription au service, auprès du transporteur sélectionné par SAV Group.

L'Appareil sera acheminé vers un centre de réparation agréé.

Le Client prendra les précautions suivantes avant le dépôt de l'Appareil Transportable auprès du point relais :

- retirer tous les accessoires,
- retirer tous les mots de passe pour les ordinateurs et les téléphones,
- procéder à une sauvegarde des données sur un support distinct de l'Appareil ; ces données pouvant être effacées au cours des réparations,
- retirer tout disque des lecteurs des ordinateurs.

3.1.2. Réparation et restitution des Appareils Transportables

Une fois l'Appareil réceptionné, celui fera l'objet d'un contre-diagnostic en atelier.

Si la Panne se révélait différente de celle auto-diagnostiquée par le Client, SAV Group contactera le Client pour régulariser à la hausse ou à la baisse le montant de la réparation. Une fois réparé, l'Appareil est retourné au Client.

3.2 POUR LES APPAREILS NON-TRANSPORTABLES

SAV Group propose un forfait unique de réparation comprenant :

- le télédiagnostic par un technicien mandaté par SAV Group ;
- le déplacement au domicile du Client d'un technicien agréé SAV Group ;
- les pièces et la main d'œuvre nécessaires à la réparation sauf pour le forfait "Dalle" pour les téléviseurs.

Après paiement effectif du forfait de réparation, le Client est contacté dans les meilleurs délais par un technicien pour effectuer le télédiagnostic. Si la panne n'est pas résolue par téléphone, un rendez-vous est organisé au domicile du client pour effectuer la réparation.

Article 4 : DURÉE DU FORFAIT ET GARANTIE DE BONNE REPARATION

Les forfaits sont valables pendant 3 mois, à compter du paiement.

Chaque forfait ouvre au Client le droit d'obtenir une fois la réparation d'un Appareil.

Il appartient au Client de souscrire à autant de forfaits qu'il souhaite d'interventions de SAV Group.

Les forfaits ci-dessous peuvent inclure, en cas de réparation, une garantie complémentaire d'une durée variable couvrant les défaillances des éléments réparés. Des mentions spécifiques sont portées sur le Site à cette fin.

Article 5 : PROCESSUS DE SOUSCRIPTION, SIGNATURE ELECTRONIQUE (LOI N°2000-230 DU 13 MARS 2000 PORTANT ADAPTATION DU DROIT DE LA PREUVE AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET RELATIVE A LA SIGNATURE ELECTRONIQUE)

La souscription s'effectue exclusivement sur l'adresse URL de la société SAV Group : www.monsav.com.

Après identification et sélection des produits souhaités, le Client vérifie sa commande, la valide puis en effectue le paiement, de l'une des manières suivantes en ligne, de façon sécurisée, par carte bancaire, après avoir laissé ses coordonnées et accepté les présentes Conditions Générales.

Cet acte positif de « double clic » constitue une acceptation irrévocable par le client des présentes Conditions Générales. Cette acceptation ne pourra être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes Conditions Générales.

Le « double clic » associé à la procédure d'identification constitue une signature électronique. Cette dernière a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

La commande effectuée, la société SAV Group adresse au client un courrier électronique qui reprend les caractéristiques essentielles des produits sélectionnés ainsi que le montant total de la commande en euros toutes taxes comprises.

La validation de toute commande vaut acceptation définitive des présentes Conditions Générales.

Article 6 : DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR / DROIT DE RETRACTATION

6.1 RAPPEL DES TEXTES LÉGAUX

Il est rappelé expressément les dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation.

- *Article L.121-20 du Code de la consommation* : Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque les informations prévues à l'article L.121-19 du Code de la consommation n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de quatorze jours mentionné au premier alinéa.

Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

- *Article L.121-20-1 du Code de la consommation* : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours qui suivent la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

- *Article L.121-20-2 du Code de la consommation* : Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats : 1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs [...].

Il est rappelé qu'est un consommateur, une personne physique agissant pour la satisfaction de ses besoins personnels, sans lien avec son activité professionnelle. Une personne morale ou une personne physique qui agirait à des fins professionnelles et qui émettrait une acceptation de l'offre du Commerçant ne bénéficie pas de la faculté de rétractation.

Il est également rappelé que SAV Group et le Client n'ont convenu d'aucune dérogation aux modalités légales de rétractation.

6.2 EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Dans les conditions prévues par l'article L.121-20 du Code de la consommation, **le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours francs à compter de la souscription d'une réparation pour un bien déterminé.**

Le Client dispose d'une faculté de résiliation pour chaque souscription.

Tout exercice du droit de rétractation devra être exercé auprès du Service Client de SAV Group, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social, soit en cliquant sur le lien figurant dans le courrier électronique de confirmation de souscription ou par courrier électronique avec accusé de distribution à l'adresse électronique suivante: « service.client@monsav.com » (sans guillemets) en portant dans « Objet » le terme « Rétractation » (sans guillemets).

Le Client est expressément averti et son attention est spécifiquement attirée sur le fait que l'exercice de ce droit par courrier électronique fait l'objet d'un traitement automatisé et qu'à ce titre, toute erreur dans l'adressage du message (adresse électronique et mention dans l'objet) peut entraîner le non-traitement dans la demande.

6.3 EXCLUSION DU DROIT DE RETRACTATION

Il est toutefois expressément rappelé qu'aux termes de l'article L.121-20-2 du Code de la Consommation que « le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats : 1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs.

Notamment, la prise de contact du Client avec SAV Group en ce qui concerne le Diagnostic pour les Appareils Non Transportables ou la remise d'un Appareil Transportable à un transporteur peuvent être assimilées à un début d'exécution.

Article 7 : PRIX ET PAIEMENT

7.1. PRIX

Le montant des différents forfaits est mentionné sur le Site.

Il s'agit des tarifs publics en vigueur à cette date et mentionnés TTC et sont susceptibles d'évolution, sans préavis.

L'ensemble des sommes versées par les Clients est définitivement acquis à SAV Group sans possibilité de réduction même si de nouvelles offres étaient proposées ultérieurement à des conditions financières plus avantageuses pour les Clients.

7.1.1. Forfait de réparation pour les Appareils Transportables

Dans le cadre de ses prestations relative aux Appareils Transportables, SAV Group propose au Client une prestation forfaitaire de réparation, comprenant les frais de transport A/R, les pièces et la main d'œuvre.

Pour les Pannes se révélant, au terme du diagnostic réalisé en atelier à réception de l'Appareil, autres que celle pré-diagnostiquée par le Client, SAV Group émettra un devis qui devra être accepté par le Client si le coût de la réparation devait s'avérer plus onéreux que le forfait sélectionné par le Client :

- si le Client refuse le devis, l'Appareil lui sera alors retourné sans frais supplémentaires et le montant du forfait « Réparation » lui sera remboursé, déduction faite du coût de la prestation « Diagnostic ».

- si le Client accepte le devis, le montant du forfait « Réparation » déjà payé sera déduit de la somme due par le Client au titre du devis de réparation accepté.

Si le coût de la réparation se révélait plus favorable au Client que le montant du forfait initialement retenu par le Client, SAV Group procédera aux réparations et remboursera au Client la différence de prix.

A réception de l'Appareil, si celui-ci est diagnostiqué comme non-réparable, le Client ayant souscrit à un forfait « Réparation » sera remboursé du montant du forfait « Réparation », déduction faite du coût de la prestation de « Diagnostic ».

7.1.2. Forfait de réparation pour les Appareils Non-Transportables

Pour les Appareils Non-Transportables, la prestation forfaitaire de réparation comprend le diagnostic téléphonique, le déplacement, les pièces et la main d'œuvre sauf pour le forfait "Dalle" pour les téléviseurs où les pièces ne sont pas comprises dans le forfait et feront l'objet d'un devis soumis à la validation du client. Dans ce cadre, si le devis est refusé par le client, celui-ci reste redevable d'un montant forfaitaire de 49€ TTC pour l'établissement du devis et sera remboursé de la différence.

Si la panne est résolue lors du diagnostic téléphonique, un montant forfaitaire de 49€ TTC sera facturé au client qui recevra un remboursement de la différence avec le forfait déjà réglé.

Si lors de l'intervention à domicile l'appareil se révèle non-réparable, le client se verra facturer le prix d'un forfait « Déplacement » d'un montant forfaitaire de 99€ TTC et sera remboursé de la différence avec le montant du forfait « Réparation ».

7.1.3. Forfait Diagnostic pour les Appareil Transportables

Si le Client était dans l'impossibilité d'identifier la défaillance de l'Appareil ou si cette défaillance ne figurait pas dans la liste des défaillances mentionnées par SAV Group, le Client pourra souscrire à un forfait « Diagnostic » dont les frais couvrent le diagnostic et les frais d'acheminement et de réacheminement de l'Appareil. A réception de l'Appareil, SAV Group diagnostiquera la défaillance, estimera le coût des réparations et émettra un devis.

En cas de refus du devis, l'Appareil Transportable sera retourné au Client.

En cas d'acceptation du devis, les réparations seront effectuées, le montant payé au titre du forfait « Diagnostic » étant pris en compte.

7.2. MODES DE PAIEMENT

Les paiements s'effectuent exclusivement par carte bancaire (Cartes Visa, Mastercard) ou Paypal®.

Les numéros de contrat ne sont délivrés au Client qu'après complet paiement des sommes dues.

Pour les réparations sur devis, celles-ci ne sont réalisées qu'après acceptation expresse du devis et paiement de celui-ci, sauf cas où le devis s'avérait plus favorable au Client que le montant du forfait déjà réglé.

7.3. RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard de paiement d'une quelconque somme, SAV Group pourra suspendre toutes ses prestations pour lesquels le paiement est incomplet ou inexistant, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non payée à l'échéance, entraîne, sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Article 8 : EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE

Conformément aux termes de l'article L. 121-20-3 du Code de la consommation, la responsabilité de SAV Group ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des présentes du fait du Client, du fait imprévisible et insurmontable de tout tiers aux présentes ou encore du fait d'un cas de force majeure.

Article 9 : RÉSOLUTION/RÉSILIATION

Dans le cas où le Client ne se serait pas acquitté des sommes dont il est redevable, au-delà d'une période de cinq (5) jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure par SAV Group, la résolution du contrat sera acquise de plein droit.

Elle sera acquise sans formalité judiciaire, aux torts exclusifs du Client et sans préjudice de la faculté ouverte à SAV Group d'obtenir réparation du préjudice qu'elle pourra démontrer.

Article 10 : CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

10.1. DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel transmises par le Client sont destinées à SAV Group et, pour ce qui est nécessaire à l'exécution de la prestation aux réparateurs et/ou aux transporteurs.

Le caractère obligatoire ou facultatif de la communication des données sollicitées est mentionné sur le Formulaire pour chaque champ de collecte. Dans le cas où la communication des données est obligatoire, l'absence de leur communication aura pour conséquence l'absence de traitement de la demande du Client.

SAV Group s'engage à respecter la confidentialité de ces données personnelles et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés.

10.2. LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES »

En application de la Législation sur le Traitement des Données Personnelles (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles telle qu'amendée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978, et aux normes établies et publiées par l'Autorité nationale française compétente en matière de protection des données), le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère

personnel le concernant traitées via le Site, ainsi que du droit de s'opposer à la communication de ces données à des tiers pour de justes motifs.

Le Client pourra exercer les droits susmentionnés en adressant sa demande (en indiquant adresse de courrier électronique, nom, prénom, adresse postale), par courrier électronique à l'adresse : service.client@monsav.com ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège.

Ce traitement informatique a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, sous le numéro 1389851.

SAV Group utilisera ces données pour le traitement des demandes du Client ainsi que pour renforcer et personnaliser sa communication notamment par les lettres/courriers électroniques d'information, et enfin pour personnaliser le Site en fonction des préférences constatées des Clients.

Lors de son inscription, les Clients pourront choisir de recevoir de la part de SAV Group des informations et propositions commerciales de ses partenaires, par le biais de courriers électroniques.

SAV Group peut également fournir à ses partenaires des statistiques consolidées relatives aux Clients, ces statistiques ne contenant cependant aucune donnée personnelle.

SAV Group ne communique pas les données personnelles du Client à des tiers, sous réserve des cas où la communication de telles données est imposée par la réglementation en vigueur, notamment à la requête des autorités judiciaires ou administratives habilitées à exiger cette transmission.

Les données à caractère personnel communiquées par le Client seront détruites au plus tard six mois ans après la suppression du compte. SAV Group se réserve le droit de conserver certaines données afin de justifier, le cas échéant de la parfaite exécution de ses obligations contractuelles ou légales. Les données ainsi conservées seront limitées à ce que strictement nécessaire.

Article 11 : CONVENTION DE PREUVE ET SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Tout « clic » associé à la procédure d'identification constitue une signature électronique.

Cette dernière a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

Les données enregistrées par SAV Group constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées et opérations réalisées par cette dernière avec les Clients.

Ainsi, les dates de souscription d'une réparation, telles que figurant sur la facture adressée au Client lors de l'achat, notamment en ce qui concerne la faculté de rétractation, font foi en cas de contentieux.

Les communications entre les Parties, y compris celles ayant une portée légale, pourront être effectuées par voie électronique dès lors qu'elles sont expédiées à l'adresse communiquée lors de l'inscription. Il appartient à cet égard aux Parties de consulter régulièrement leurs comptes de messagerie électronique.

Article 12 : CONSERVATION DES DONNÉES DE CONNEXION

Il est rappelé aux Clients qu'en sa qualité d'hébergeur de contenu, et conformément à l'article 6 de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la Confiance en l'Economie Numérique (LCEN) et de son décret d'application n° 2011-219 du 25 février 2011, SAV Group a l'obligation de : 1/détenir et de conserver les données de nature à permettre l'identification de toute personne ayant contribué à la création d'un contenu diffusé par l'intermédiaire de son site Internet, les autorités

judiciaires pouvant requérir la communication desdites informations ; 2/retirer des informations stockées ou conservées, ou rendre leur accès impossible, dès lors que la société SAV Group a connaissance de leur caractère manifestement illicite.

Article 13 : INVALIDITÉ PARTIELLE

La nullité, l'inopposabilité ou le caractère réputé non écrit d'une ou plusieurs clauses du contrat n'entraînera pas de plein droit la nullité de l'intégralité des présentes.

Article 14 : RÉCLAMATION

Le client s'assurera du bon emballage de l'Appareil avec l'utilisation d'un emballage rigide et de matériaux de calage pour garantir l'intégrité du produit pendant le Transport.

En cas d'avarie constatée pendant le transport aller lié à un emballage ne respectant pas les précautions nécessaires de protection du matériel pendant l'acheminement, SAV Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages matériels ou immatériels subis.

En cas d'avarie constatée pendant le transport retour, le client devra émettre une réserve auprès du transporteur au moment de la livraison. En l'absence de réserve émise au moment de la livraison, SAV Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages matériels ou immatériels subis. De même, en cas d'avarie transport, le client devra impérativement fournir la facture d'achat originale de l'Appareil pour obtenir une indemnisation.

Toute réclamation doit être adressée au service client de SAV Group par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège ou par email avec accusé de réception à l'adresse électronique suivante : service.client@monsav.com.

Article 15 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les Conditions Générales sont régies par le **DROIT FRANÇAIS**.

Dans les limites autorisées par la loi française, en cas de litige, compétence expresse est attribuée aux juridictions relevant de la Cour d'appel de PARIS, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.
