

Les présentes conditions générales de vente sont élaborées par la S.A.R.L. Doc Repair, située au 33 Avenue du Lauragais, 31860 Labarthe sur Lèze, immatriculé au RCS de Toulouse sous le numéro 982301814, numéro de TVA intracommunautaire n°FR58982301814.

Ces Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») gouvernent les relations contractuelles entre Doc Repair et vous, s'appliquant à toutes les ventes de produits. En tant que consommateur, vous agissez dans un contexte exclu de toute activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. La qualité de professionnel vous est attribuée si vous ne répondez pas à la définition précédente. Nos produits sont conformes à des standards adaptés à des usages professionnels.

En acceptant ces CGV, vous confirmez avoir pris connaissance de leur contenu. Ces CGV peuvent être sujettes à des modifications sans préavis, et ces modifications s'appliqueront aux ventes ultérieures. Les conditions en vigueur au moment de la vente sont les seules à faire foi.

Ces CGV prévalent sur toutes autres conditions. Vous affirmez être majeur et jouir de la pleine capacité juridique.

Elles complètent les Conditions Générales de Réparation (CGR) et les Conditions générales de Prêt (CGP) de Doc Repair, régissant les réparations et les prêts effectuées dans tous nos points de vente, disponibles sur www.docrepair.fr et en magasins. En cas de demande de réparation ou de prêt d'appareil dans un point de vente Doc Repair en France métropolitaine, les Conditions Générales de Réparation (CGR) et les Conditions Générales de Prêt (CGP) sont applicables et librement consultables sur www.docrepair.fr ainsi qu'en magasins Doc Repair.

ARTICLE 1 : PRODUITS

1.1 Produits reconditionnés

Les produits reconditionnés que nous vendons sont des articles d'occasion remis en parfait état de fonctionnement. En conséquence, certaines pièces d'origine ont pu être réparées, modifiées ou remplacées. Les composants utilisés pour le reconditionnement ne sont pas nécessairement identiques à ceux d'origine. L'étanchéité des produits n'est pas garantie. Nos produits reconditionnés sont 100 % fonctionnels, testés par nos experts et nettoyés avec un produit antibactérien. Les smartphones reconditionnés bénéficient exclusivement de la garantie légale de conformité. Pour connaître les délais de rétractation applicables, veuillez-vous référer à l'article 7.

1.2 Accessoires

Doc Repair propose également la vente d'accessoires neufs en point de vente et la pose de films de protection. Les accessoires de protection tels que les films de protection et les coques ne rendent pas les appareils incassables. Un choc sur votre appareil, une déformation du châssis exerçant une pression ou une compression latérale sur l'écran, ou d'autres dommages importants pourraient endommager votre appareil même sous les protections, et ce sans que la responsabilité de Doc Repair soit engagée. Les films de protection ne sont pas soumis aux délais de rétractation. Pour les autres accessoires, veuillez-vous référer à l'article 7.

ARTICLE 2 : SERVICES

Dans le cadre de ses activités, Doc Repair propose divers services en relation avec vos objets connectés. Ces services ne sont pas soumis à une garantie commerciale ni à une obligation de résultats.

2.1 Sauvegarde et transfert de données

La sauvegarde et le transfert de données sont réalisés sur un support fourni par le client. Le client est responsable de la viabilité du support utilisé, et Doc Repair n'est pas responsable en cas de dysfonctionnement du support ou d'échec du transfert ou de la sauvegarde. Doc Repair n'entre à aucun moment en possession de vos données.

2.2 Paramétrage, dé-géolocalisation et restauration de votre appareil

Les services tels que le paramétrage, la dé-géolocalisation et la restauration de votre appareil nécessitent un accès à l'intégralité du contenu de l'appareil. Le client s'engage à ce que ses appareils ne contiennent aucun contenu illicite et à sauvegarder ses données avant toute intervention. Doc Repair ne peut être tenu responsable en cas de perte de données.

2.3 Diagnostic avant réparation

Pour le service de diagnostic, veuillez-vous référer à nos conditions générales de réparation.

ARTICLE 3 : PRIX

Nos prix sont affichés en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Doc Repair se réserve le droit de modifier les produits ou services ainsi que les prix applicables, sans avis préalable. Les informations en ligne sur les produits et services peuvent être obsolètes, et Doc Repair ne s'engage pas à actualiser ces informations en ligne. Les prix facturés seront basés sur les tarifs en vigueur au moment de votre validation de paiement. Les produits demeurent la propriété de Doc Repair jusqu'au paiement complet du prix. Les remises ou réductions proposées par Doc Repair ne sont pas systématiquement cumulables.

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement peut être effectué en espèces, par carte Bleue, Visa, Mastercard, e-carte Bleue, Maestro, ou Visa Electron.

En effectuant votre achat, vous autorisez Doc Repair à débiter votre compte bancaire du montant relatif au prix indiqué. Vous confirmez être le titulaire légal de la carte du compte à débiter et que vous êtes légalement en droit d'en faire usage.

ARTICLE 5 : TRANSFERT DES RISQUES

Il est rappelé qu'au moment où vous prenez physiquement possession d'un produit, le risque de perte et d'endommagement vous est transféré. Sans retour du client pendant une période de 366 jours, un article, même prépayé, sera considéré abandonné, entraînant le transfert des droits de propriété à Doc Repair.

ARTICLE 6 : GARANTIES

6.1 Garantie commerciale du film de protection

La pose du film de protection est effectuée en point de vente Doc Repair. Cette prestation est garantie pendant 3 jours si celui-ci se décolle ou si des bulles apparaissent sous le film de protection. Doc Repair se réserve le droit de refuser la pose sans justification.

Les accessoires de protection tels que les films de protection et les coques ne rendent pas les appareils incassables. Un choc sur votre appareil, une déformation du châssis exerçant une pression ou une compression latérale sur l'écran, ou d'autres dommages importants pourraient endommager votre appareil même sous les protections, et ce sans que la responsabilité de Doc Repair soit engagée.

6.2 Garantie légale de conformité des produits

Dans le respect de nos obligations légales, Doc Repair s'engage à remédier aux défauts de conformité constatés sur votre produit (produits reconditionnés et accessoires, hors film de protection) pendant une durée de deux (2) ans à partir de la date de délivrance.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur peut choisir gratuitement entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant la prise en charge du produit, Doc Repair vous remboursera le prix de votre produit. La garantie légale de conformité est applicable indépendamment de toute garantie commerciale qui pourrait éventuellement couvrir votre bien. La réparation de votre produit dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une extension de cette garantie équivalente au temps d'immobilisation du produit.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour Doc Repair de réparer le produit, la garantie du produit de remplacement est alors renouvelée pour une durée de deux (2) ans. En revanche, si le bien est remplacé à votre demande, la garantie légale de conformité ne pourra pas faire l'objet d'un renouvellement.

Pour faire valoir la garantie légale de conformité, les produits doivent nous être retournés ou rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus, avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi que la facture d'achat.

Avant toute réparation, vous êtes tenu d'effectuer une sauvegarde de vos données personnelles contenues dans votre appareil.

6.3 Garantie légale contre les vices cachés

Il est rappelé que le consommateur a le droit de faire valoir la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue conformément à l'article 1641 du code civil. Dans cette situation, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, comme le prévoit l'article 1644 du Code Civil.

La mise en œuvre de cette garantie peut intervenir dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Il vous reviendra alors de prouver, notamment, que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché, et qu'il rend le produit inutilisable.

ARTICLE 7 : DROIT DE RÉTRACTATION

Doc Repair offre un délai de rétractation de 14 jours pour les achats en point de vente, sous réserve de l'éligibilité du produit.

Les retours doivent être effectués dans leur état d'origine, incluant l'emballage, les accessoires et la notice, permettant la recommercialisation à l'état neuf. Les retours doivent être accompagnés d'une copie de la facture d'achat. Toute dépréciation du produit résultant de manipulations peut engager la responsabilité du client.

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne s'applique pas aux enregistrements audio, vidéo, ou logiciels informatiques scellés par le client, aux biens confectionnés selon les spécifications du client ou personnalisés, et aux biens descellés par le client et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Les protections sur-mesure (les films de protection) ne sont pas éligibles au droit de rétractation.

7.1 Smartphones reconditionnés

Dans le cadre de notre politique commerciale, un délai de rétractation de 14 jours calendaires est proposé pour les achats de smartphones reconditionnés. Le remboursement total de l'appareil sera effectué s'il n'a pas été ouvert et démarré.

Si l'appareil a été démarré et/ou paramétré, le remboursement de sa valeur sera réduit de 10% du prix d'achat TTC du client. Si un compte utilisateur a été installé, il doit être désactivé et le téléphone doit être accessible. Un appareil sur lequel un compte (Google, iCloud, etc.) est installé ne sera pas éligible à une reprise. Doc Repair se réserve le droit de refuser la reprise si l'appareil n'est pas dans son état initial de vente.

7.2 Accessoires

Dans le cadre de notre politique commerciale, un délai de rétractation de 14 jours calendaires est proposé pour les achats d'accessoires, à l'exception des produits intra-auriculaires. Le remboursement total du produit sera effectué s'il n'a pas été ouvert.

Si le produit a été ouvert et/ou sorti de son emballage, le remboursement sera réduit de 10% du prix d'achat TTC dudit produit. Doc Repair se réserve le droit de refuser la reprise si le produit n'est pas dans son état initial de vente.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Doc Repair décline toute responsabilité dans l'accomplissement de ses obligations en vertu des présentes en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure empêchant leur exécution.



ARTICLE 9 : INFORMATIONS ET DONNÉES PERSONNELLES

Traitement des données et sauvegarde avant restitution de vos appareils

Dans le cadre des interventions de réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil subissent des altérations, des remplacements, voire une réinitialisation complète (retour aux paramètres d'usine), ce que vous consentez. La réinitialisation aux paramètres d'usine entraîne la possibilité pour Doc Repair de supprimer toutes les données et fichiers de l'appareil.

Nous vous recommandons, lorsque cela est possible, d'effacer ou de sauvegarder préalablement l'ensemble de vos données et fichiers que vous souhaitez protéger avant de confier votre appareil à Doc Repair.

Il est de votre responsabilité d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers afin de préserver des copies de vos informations importantes, contacts, photos, vidéos, textes, logiciels, etc. Doc Repair ne peut être tenue responsable de l'effacement, de la perte ou de la destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou de toute autre information contenue dans l'appareil.

Accès aux données et fichiers des appareils

Dans certains cas, nos techniciens peuvent avoir besoin d'accéder à votre appareil (et à sa session) pour effectuer des tests dans des conditions normales d'utilisation. Vous êtes informé que cette intervention peut permettre à nos techniciens d'accéder aux données et fichiers présents dans l'appareil, ce que vous acceptez. Ces vérifications sont réalisées uniquement si elles sont nécessaires. Il vous incombe de supprimer, avant toute remise de votre appareil, toutes les données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès.

Dans certains cas, il peut vous être demandé de fournir les codes de verrouillage et les codes de session pour permettre la réparation, faute de quoi certaines opérations ne pourront pas être effectuées. Nous vous conseillons de modifier vos codes de verrouillage et mots de passe lors de la récupération de vos appareils pour préserver la confidentialité de vos données.

Absence de contenus illicites

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucun fichier ou données illicites.

Objectifs du traitement de vos données

Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services après-vente (prise en charge, diagnostics, réparation, exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables, etc.) afin de gérer votre dossier et d'intervenir sur vos appareils ou de les réévaluer.

Responsables du traitement et destinataires des données

Vos données sont traitées par Doc Repair. Si votre appareil n'est pas réparable ou est abandonné conformément aux dispositions de l'article 12 des présentes conditions générales de réparation, votre appareil (éventuellement avec les données et fichiers qu'il contient) sera transmis à des professionnels du recyclage et de la valorisation des équipements informatiques agissant en tant que responsables du traitement. Doc Repair veille à ce que ces partenaires offrent toutes les garanties nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données présentes dans vos appareils.

Base légale

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (conditions générales de réparation) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et de sécurité

Doc Repair et les fabricants prennent toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.

Vos droits

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et déterminer le sort de vos données personnelles.

Vous avez également la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE – LITIGES – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française. La langue officielle des présentes est le français. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront exclusivement compétents.

Traitement des réclamations

Pour toute réclamation, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : S.A.R.L. Doc Repair, 33 avenue du Lauragais, 3860 Labarthe-sur-Lèze.

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés aux prestations de réparation ou aux ventes de produits proposés par Doc Repair. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit à : S.A.R.L. Doc Repair, 33 Avenue du Lauragais, 3186 Labarthe sur Lèze.

Pour connaître les modalités de la médiation : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

