



ARTICLE PREMIER - Champ d'application

La Société REPARATION CLE CARTE est une société à responsabilité limitée au capital de 1 500 euros, dont le siège social est situé au 26, les Drillères, 85140 BOULOGNE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LA ROCHE SUR YON sous le numéro 793 322 223 00017, code APE 9521Z, TVA intracommunautaire FR95793322223, dont l'activité consiste à entretenir et réparer les produits électroniques.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Réparation (« C.G.V.R. ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute demande de réparation ou d'achat (« les Services ») proposés par la Société REPARATION CLE CARTE (« le Prestataire ») aux clients non professionnels âgés de plus de 18 ans et bénéficiant d'une pleine capacité juridique domiciliée en France métropolitaine (« le Client ») sur son site Internet www.reparation.cle.carte.free.fr, à l'exclusion de tout autre moyen de commercialisation, et notamment les ventes conclues directement à l'Atelier du Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes C.G.R. et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet au moment de la mise en œuvre de la procédure de commande. Ces C.G.R. pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat des services est celle en vigueur sur le Site au moment de la commande. Ainsi, le Client reçoit les informations prévues par le Code de la consommation, préalablement et postérieurement à la conclusion du contrat et notamment au moyen des présentes C.G.R..

ARTICLE 2 – Descriptif des Services

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client. **Ne peuvent être commandées en ligne que les Prestations ne nécessitant l'établissement d'aucun devis préalable.**

ARTICLE 3 – Commandes

Le Client sélectionne sur le site internet les services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes:

- a- Le Client clique sur « commande de réparation »
- b- Le Client sélectionne la ou les prestations qu'il souhaite commander, la quantité ainsi que le type de paiement et les modalités d'expédition du matériel.
- c- Le Client complète la fiche de renseignement comprenant la description de la (ou des) panne(s) constatée(s), le type et l'année du véhicule ainsi que diverses informations personnelles permettant le traitement de la commande.

A ce stade, le Client **peut encore à tout moment vérifier, modifier ou annuler sa commande ou en visualiser précisément le détail (caractéristiques, quantité, lieu de livraison du matériel réparé, montant à payer...).**

d- **Le Client reconnaît l'existence d'une obligation de paiement de la commande.** Après visualisation d'un écran récapitulatif et acceptation de l'ensemble des C.G.R., le Client confirme sa commande par un clic de validation.

En cas de paiement en ligne, le Client est invité à suivre les instructions du serveur de paiement. Afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des coordonnées bancaires, le paiement s'effectue directement par paypal ou par le module CM-CIC P@ALEMENT de la Banque CIC, utilisant le mode SSL (Secure Socket Layer) permettant ainsi le cryptage des données et leur transmission sur le réseau bancaire.

En l'absence de paiement en ligne, le Client est invité à imprimer le bon de commande et à attendre la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire.

e- Un email d'enregistrement et de validation de la commande est envoyé au Client par le Prestataire, dans un délai maximum de 24 heures. Si ce courrier électronique de confirmation n'était pas reçu dans les délais indiqués, il appartiendra au Client de contacter le Prestataire. **En cas de paiement en ligne, le Client est débité au moment de ladite confirmation.**

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur, soit par téléphone au 02.51.44.53.69, soit par email à reparation.cle.carte@gmail.com. La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire, par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix.

Une fois la commande confirmée par le Prestataire, le Client est invité à signer le bon de commande et à le joindre à son envoi avec le matériel à réparer.

Conformément à l'article L. 122-1 du Code de la consommation, le Prestataire se réserve le droit de refuser la commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure. Le Prestataire se réserve également le droit de refuser toute commande d'un Client qui présenterait un ou plusieurs facteurs de risque d'utilisation frauduleuse de carte bancaire.

Toute commande passée sur le site internet constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Prestataire.

ARTICLE 4 – Preuve de la commande

La confirmation de commande est archivée par le Prestataire et vaut preuve de la commande et de la date. Conformément à l'article L.121-19 du Code de la consommation, le client peut présenter ses réclamations soit par téléphone au 02 51 44 53 69, soit par mail (reparation.cle.carte@gmail.com), soit par courrier adressé à l'adresse : 15 bis rue de la Ferrière 85140 LA MERLATIERE

ARTICLE 5 – Tarifs

Les Services proposés sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Ils constituent un forfait d'intervention comprenant l'ensemble de la prestation (recherche des dysfonctionnements, pièces, essais, main d'œuvre...), à l'exception des frais de port de

retour du matériel réparé, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet et calculés préalablement à la passation de la commande. **Les frais d'envoi sont toujours à la charge du Client.**

Pour rappel, le fait pour le Client de valider sa commande implique l'obligation à sa charge de payer le prix indiqué.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Prestataire sur le site internet. La durée de validité des prix est déterminée par l'actualisation du Site, le Prestataire se réservant le droit de modifier les prix à tout moment. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 6 – Conditions de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, selon les modalités précisées à l'article «Commandes» ci-dessus, par voie de paiement sécurisé :

- par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues (Ecard bleue)
- par paypal
- par chèque bancaire

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

En cas de paiement en ligne par carte bancaire, la transaction est débitée sur la carte bancaire du Client après vérification des données de celle-ci, à réception de l'autorisation de débit de la part de la société émettrice de la carte bancaire utilisée par le Client. La commande validée par le Client ne sera considérée comme effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client sera prévenu par courrier électronique.

Conformément à l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable, sauf cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation. Ainsi, en communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le Prestataire à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au montant global de la commande.

À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les seize chiffres et la date d'expiration de sa carte bleue ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel. Le Client est invité à suivre la procédure sécurisée de paiement en ligne.

Afin de garantir que personne n'utilise une carte bancaire frauduleusement, le Prestataire se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client. Il pourra alors être demandé à ce dernier, par courrier ou par email, une copie de sa carte d'identité et/ou un justificatif de domicile et/ou un document bancaire (RIB ou chèque annulé). L'absence de réponse dans un délai de 2 jours suivant la demande formulée entraînera automatiquement l'annulation de la commande et sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole SSL.

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

ARTICLE 7 – Fourniture des Prestations

a- Envoi et transport

Le matériel à réparer sera, au choix du Client, soit déposé directement à l'Atelier dont les coordonnées figurent sur le site internet, soit envoyé par transporteur aux frais et aux risques et périls du Client. Le Prestataire recommande au Client d'utiliser un colis adapté au matériel ainsi qu'un moyen d'envoi assurant un suivi du colis.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable en cas de perte, détérioration ou délais de livraison excessifs dus au transport.

La réception du matériel à réparer sera notifiée au Client par courrier électronique.

Lors du dépôt du matériel directement à l'atelier, une feuille de prise en charge est remplie avec le Client.

b- Délai de réalisation de la prestation

Les Services commandés par le Client seront fournis dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'expiration du délai de rétractation de 14 jours, **sauf renonciation exprès et écrite du Client à ce droit**, dans les conditions prévues aux présentes C.G.R., auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement par un transporteur indépendant le cas échéant.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés.

Si les services commandés n'ont pas été fournis dans le délai susvisé, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 138-2 et L 138-3 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue et le matériel sera restitué aux frais du Prestataire dans le même délai.

c- Irréparabilité

En cas d'irréparabilité des produits confiés et après plusieurs tentatives et essais infructueux, le Prestataire facturera un forfait pour le temps passé et les pièces échangées correspondant à 50 % du montant de la réparation concernée (sans les frais de port).

Le Client sera alors tenu informé de cette impossibilité de réparation. L'élément pourra être, au choix du Client renvoyé avec les frais de port à sa charge, récupéré directement à l'atelier ou, après accord du Prestataire, conservé par ce dernier pour ses pièces détachées. Le montant trop perçu sera alors remboursé, par chèque dans un délai de 14 jours à compter de la notification d'irrémédialité.

d- **Retour des réparations**

Le matériel réparé peut être, au choix du Client, soit récupéré directement à l'Atelier dont l'adresse figure sur le site internet, soit expédié par la Poste, par « Lettre suivie – France métropolitaine ».

En tout état de cause, le montant des frais de livraison est indiqué au Client avant la validation de la commande. **Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable en cas de perte, détérioration ou délais de livraison excessifs dus au transport.**

Un courrier électronique est adressé au Client dès réparation du matériel et un numéro de suivi sera communiqué au Client afin de suivre l'état d'avancement de la livraison du matériel réparé le cas échéant, ainsi que la procédure à suivre.

Si le Client opte pour un retrait à l'atelier, la présentation de la carte d'identité du Client pourra être réclamée par le Prestataire. En cas d'absence d'enlèvement dans un délai de 15 jours à compter de la notification de la mise à disposition, et après envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception valant mise en demeure restée sans suite, des frais de gardiennage pourront être réclamés au Client. La facture sera en tout état de cause envoyée au Client pour paiement par courrier postal dès dépassement dudit délai. Le Prestataire pourra être autorisé par le Tribunal à vendre ou détruire le matériel à l'expiration du délai d'un an à compter de la notification de réparation dudit matériel.

En outre, si le Client souhaite récupérer les pièces remplacées, il lui appartient de le préciser lors de la commande. Dans le cas contraire, les pièces seront réputées délaissées et le Prestataire en disposera gratuitement, sans engager sa responsabilité envers quiconque.

ARTICLE 8 – Droit de rétractation

Le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin de remboursement, **sauf si l'exécution des prestations a commencé avec l'accord du Client avant la fin du délai de rétractation. La renonciation au droit de rétractation se matérialise au moment de la commande en cochant la case prévue à cet effet.**

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Prestataire, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés sont remboursés.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

ARTICLE 9 – Responsabilité - garantie

Les réparations effectuées par le Prestataire sont garanties **1 an** pour toutes les réparations électroniques et **6 mois** pour les réparations de boîtiers de clé, à compter de la date d'émission de la facture.

En cas d'envoi d'un matériel défectueux pendant la période de garantie, les frais de port pour l'envoi et le retour sont à la charge du Client.

Cette garantie ne couvre que les pièces remplacées lors de la réparation et reconnues défectueuses par le Prestataire au cours de la période de garantie. Cet échange ou cette réparation éventuelle n'a pas pour effet de prolonger la durée de la garantie. En cas de désordre constaté durant ce délai à la suite de l'exécution de la réparation, le Client doit avertir dans les 48 heures le Prestataire afin de le mettre en mesure de procéder à toutes constatations utiles.

La garantie contractuelle ne fait pas obstacle à la garantie légale contre les vices cachés ni à la garantie légale de conformité ci-après :

Art. L. 211-4 du Code de la consommation : " Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité".

Art. L. 211-5 du Code de la consommation : "Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'ACHETEUR sous forme d'échantillon ou de modèle;

- présenter les qualités qu'un ACHETEUR peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'ACHETEUR, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté".

Art. L. 211-7 du Code de la consommation : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Art. L. 211-12 du Code de la consommation : "L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien".

Art. 1641 du Code civil : " Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'ACHETEUR ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus".

Art. 1648 du Code civil : " L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents".

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans les délais légaux.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services fournis par l'intermédiaire du site Internet du Prestataire sont conformes à la réglementation en vigueur en France. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

Ne sont pas couverts par la garantie :

- La fourniture par le réparateur d'un matériel équivalent pendant la période d'immobilisation,
- Les frais de port vers l'atelier relatifs à l'opération, ceux-ci restant à la charge du Client,
- Lorsque des pièces montées par le Prestataire auront été remplacées par le Client par des pièces d'une autre origine,
- Lorsque les avaries sont dues à une négligence ou à une utilisation défectueuse du matériel par le Client,
- Lorsque certaines pièces dont la réparation ou le remplacement a été jugé nécessaire par le Prestataire et aura été refusé par le Client.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être invoquée par qui que ce soit lorsque le matériel aura été démonté hors de sa présence ou quand un tiers quelconque aura procédé à une réparation postérieure à la prestation litigieuse ou quand l'utilisateur n'aura pas respecté les prescriptions d'utilisation du constructeur.

D'une façon générale, et en cas de responsabilité prouvée de dommage au matériel confié au réparateur, la responsabilité de ce dernier est, de convention expresse, et dans tous les cas, limitée à la remise en état du matériel ou au remboursement du Client en cas d'irréparabilité.

ARTICLE 10 - Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Sitea fait l'objet fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL, portant le numéro 1873657 v 0, délivrée le 8 juillet 2015.

En conséquence, le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. La demande doit être effectuée par courrier électronique reparation.cle.carte@gmail.com, ou par courrier postal au siège social du Prestataire figurant sur le site internet.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet.

ARTICLE 11 - Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet est la propriété du Prestataire et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 12 - Droit applicable – Langue

Les présentes C.G.R. et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Les présentes C.G.R. sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 – Litiges

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES C.G.R. POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PU ETRE RESOLUES ENTRE LE PRESTATAIRE ET LE CLIENT SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 534-7) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.