

Conditions Générales de service après-vente : dernière mise à jour juin 2023

1. IDENTITE DU PRESTATAIRE SAV :

La société actimac dont le siège social est situé 2 rue des Erables 69760 LIMONEST. Immatriculée au registre du commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 389497348.

Etablissements de la société :

actimag le Havre, 11 Rue Robert de la Villehervé 76600 LE HAVRE

actimag Mondevillage, Parvis Central Rue Jacquard Mondeville 14120 MONDEVILLE

actimag St Pierre, 147 rue St Pierre 14000 CAEN

actimag Docks 76, Centre de Commerces et de Loisirs Docks 76 Porte 5 76000 ROUEN

actimag Rouen RP, 49b rue de la République 76000 ROUEN

actimac 5 avenue de Cambridge 14200 Hérouville Saint Clair

2. CHAMP D'APPLICATION :

Les présentes conditions générales de Service après-vente « CGSAV » régissent les conditions de réparations du service après-vente conclue entre le groupe actimac (ci-après « le vendeur ») et le client agissant en qualité de consommateur (ci-après « le client » ou « l'acheteur »). Toute commande de réparation implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de service après-vente qui prévalent sur toutes les autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGSAV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGSAV par le vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGSAV qui continuent à produire leurs effets. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses CGSAV à tout moment, sans préavis, la version applicable étant celle en vigueur au moment de la commande. Le vendeur recommande ainsi au client de prendre connaissance avant toute commande de la version des CGSAV en vigueur au jour de la commande. Les présentes conditions générales de service après-vente peuvent, pour certaines de leurs dispositions, être modifiées par les engagements signalés dans nos publicités mais uniquement pour les produits et la période visés.

3. PRESTATION DE REPARATION SAV ACTIMAC :

Lors du dépôt de votre appareil au SAV de votre magasin actimac en vue de sa réparation, il vous sera remis une prise en charge qui sera nécessaire au moment de la restitution du matériel. Dès lors que vous avez déposé votre appareil au SAV actimac et signé la prise en charge, votre appareil sera, sauf instructions spécifiques de votre part, pris en charge par nos services.

Hors garanties légales et hors garantie commerciale, actimac se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

- ATTENTION : Il vous appartient préalablement au dépôt de votre matériel de sauvegarder l'ensemble des données. actimac ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

4. REPARATION COUVERTE PAR UNE GARANTIE COMMERCIALE :

Les conditions de garantie sont disponibles dans nos CGV – article 11.

Si votre appareil bénéficie d'une garantie commerciale, couvrant la réparation de votre appareil applicable dans les magasins actimac (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), vous bénéficierez de la prise en charge de la réparation de votre appareil dans les conditions de cette garantie commerciale.

En cas de dénonciation de garantie commerciale, après le dépôt de votre appareil, un devis estimatif sera établi pour acceptation de votre part concernant le coût de réparation de votre appareil dans les conditions des articles 5.2 à 5.4.

5. REPARATION HORS GARANTIE COMMERCIALE :

Tous les tarifs de nos prestations SAV sont accessibles en magasins actimac au comptoir SAV.

Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées à l'article 11 des présentes, si :

- votre appareil ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie).
- la garantie commerciale est dénoncée dès le dépôt de votre appareil ou après le diagnostic.

5.1 Versement d'un acompte

Vous devrez verser un acompte au moment de la signature de l'ordre de réparation, correspondant à un montant minimum de 30% du devis établi par le SAV actimac plus le forfait de prise en charge selon la grille tarifaire affichée en magasin au comptoir SAV. Cet acompte et le forfait de prise en charge seront déduits du montant de la réparation de l'appareil si le produit est réparable.

Si l'appareil n'est pas réparable,

- le montant minimum de 30% du devis établi vous sera remboursé,
- le forfait de prise en charge sera considéré comme acquis par actimac.

Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation.

5.2 Etablissement d'un plafond de devis

Lors du dépôt de votre appareil, un plafond de devis vous est proposé. Ce plafond de devis consiste en la fixation d'un commun accord entre le client et le SAV actimac, d'un plafond monétaire en-deçà duquel la réparation de l'appareil est automatique.

Par la signature du plafond de devis vous acceptez expressément la réparation de votre appareil et le paiement total du seuil de devis, si le diagnostic de celui-ci par le SAV actimac fait apparaître que la réparation de celui-ci sera à un coût inférieur ou égal au plafond de devis.

Si par contre, le diagnostic du SAV actimac fait apparaître que le coût de la réparation de l'appareil est supérieur au seuil de devis convenu, un devis du montant de la réparation sera émis et vous sera soumis pour acceptation. Le devis est obligatoire si le montant estimé de la réparation dépasse 150 Euros TTC.

Lors de la soumission pour accord de ce devis il vous sera proposé :

- soit de l'accepter auquel cas actimac procédera à la réparation de votre article ;
- soit de le refuser, auquel cas vous devrez vous rendre en magasin pour récupérer votre article (voir article 5.5 ci-dessous),
- soit de revaloriser votre produit (voir article 5.5 ci-dessous).

5.3 Devis

Dans les cas suivants, un devis du montant de la réparation estimée vous sera établi pour acceptation :

- Si le coût de la réparation de l'appareil s'avère supérieur au montant du seuil de devis convenu,
- En cas de dénonciation de garantie commerciale après le dépôt de votre appareil
- Si le montant estimé de la réparation dépasse 150 Euros TTC.

Ce devis est estimatif et est valable 15 jours à compter de sa date d'émission. Ce devis vous est transmis par mail à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte, si un tel acompte a été versé (cf article 5.1), sera déduit du montant de la réparation. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

5.4 Devis rectificatif

Les devis ne sont qu'estimatifs. Au cours de la réparation, le diagnostic sur la nature, l'ampleur et le nombre de dysfonctionnements affectant l'appareil peut se voir être modifier si la situation de l'appareil l'exige.

Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement envoyé et accepté, un devis rectificatif sera établi et il ne sera procédé à la réparation de votre appareil qu'après votre accord préalable et exprès sur le nouveau montant du devis de réparation qui vous sera indiqué.

En tout état de cause, ce devis rectificatif a une durée de validité de 15 jours à compter de sa date d'émission. Ce devis rectificatif vous est transmis par mail à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis rectificatif, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte, si un tel acompte a été versé (cf article 5.1) sera déduit du montant de la réparation. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

5.5 Refus de Devis par le client

En cas de refus de votre part du devis ou devis rectificatif proposé :

votre appareil vous sera restitué en l'état. Si vous avez décidé d'abandonner votre appareil avec votre accord préalable et écrit pour abandon (conformément à l'article 12 des présentes conditions) ; vous êtes informés que votre produit pourra être revalorisé ou recommercialisé par actimac. Dans ce cas actimac s'assure de la mise en oeuvre de procédures sécurisées.

En cas de devis refusé, le forfait de prise en charge de réparation, vous sera facturé.

L'acompte éventuellement versé (cf article 5.1) vous sera intégralement restitué, déduction faite du forfait de prise en charge de non payé.

6. DELAIS D'INTERVENTION – IRREPARABILITE DE L'APPAREIL :

actimac s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des appareils, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs.

actimac s'engage à prendre en charge votre appareil dans le cadre du SAV et à reprendre contact avec vous, pour vous informer du statut de votre appareil, réparé ou non réparé selon les cas, dans un délai estimatif indiqué sur votre ordre de réparation.

Les délais d'immobilisation estimés sont indiqués sur la prise en charge qui vous est remise lors du dépôt de votre appareil.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard par rapport au délai qui vous a été indiqué, vous bénéficiez de la possibilité de dénoncer le contrat après l'envoi d'une lettre recommandée demandant la réalisation du service dans un délai raisonnable, dans les conditions et modalités définies à l'article L. 216-2 du Code de la consommation,

Le dépôt d'un appareil au SAV actimac n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge d'actimac quant à la réparation de l'appareil, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder ou d'indisponibilité de pièces détachées.

Dans l'hypothèse où votre appareil serait déclaré irréparable par nos services, l'acompte éventuellement versé (cf article 5.1) vous sera restitué.

7. AVIS DE MISE A DISPOSITION :

Lorsque votre appareil est disponible, vous êtes prévenu par nos soins : vous recevez un avis de mise à disposition qui vous est envoyé, suivant les informations que vous nous avez communiquées sur l'ordre de réparation, et suivant votre choix de mode de communication (précisé lors du dépôt du produit), par e-mail ou sms.

8. RESTITUTION :

Une fois l'avis de mise à disposition reçu, votre appareil vous sera restitué sur présentation de l'ordre de prise en charge et de votre pièce d'identité. La restitution se fait après complet paiement au comptant du prix de la réparation restant à payer et restitution le cas échéant, de l'appareil de prêt éventuel, dans l'état initial.

Si la personne effectuant le retrait n'est pas la même que celle ayant fait le dépôt, la restitution ne pourra s'effectuer que sur remise d'une photocopie de la carte d'identité de la personne déposante et d'une attestation écrite de cette dernière autorisant la restitution de l'appareil à cette tierce personne.

Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) reprenez possession physiquement de l'appareil, les risques de perte ou d'endommagement de l'appareil vous sont transférés.

Vous disposez d'un délai de 3 mois à compter de l'information faite par le SAV actimac pour venir récupérer votre bien. A défaut, il sera alors procédé à l'application de l'article 12 des présentes.

8. MODALITES DE PAIEMENT :

Nous vous rappelons que le fait de valider le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

Le règlement peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués au sein de chaque magasin actimac.

9. RESPONSABILITE :

Dans le cadre de l'intervention pour réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil soient perdus, remplacés et l'appareil reformaté (restauration aux paramètres d'usine) ce que vous acceptez. La restauration au format usine implique qu'actimac peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil.

Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant tout dépôt au comptoir SAV.

Il vous appartient également d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers ou de souscrire à un service de sauvegarde lorsque ce service est disponible auprès d'actimac afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels.

actimac ne pourra être tenu responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

La responsabilité d'actimac au titre de ses prestations de SAV, ne peut être engagée qu'en cas de faute dans la réalisation des prestations qui lui sont confiées et pour les dommages directs seulement, sauf si ce manquement était dû à un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

10. GARANTIE DES PIÈCES DÉTACHÉES :

Nous reportons sur les factures de réparation la durée de garantie des pièces détachées telle que communiquée par nos fournisseurs.

11. GARANTIE

11.1 Garanties légales

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

12. ABANDON DES APPAREILS :

En cas d'accord de votre part sur l'abandon du produit suite au refus du devis, actimac pourra procéder à la revalorisation de votre produit (revente, destruction, ...).

Par dérogation à la loi du 31 décembre 1903, tout appareil non repris par vos soins, dans un délai d'un an après y avoir été invité par le SAV actimac par mail ou sms, sera considéré comme abandonné et actimac se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit.(revente, destruction, ...)

13. REGLEMENTATION GENERALE SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

13.1 Utilisation de vos données personnelles et vos droits en matière de protection des données personnelles

Le groupe actimac, responsable de traitement, a pris les mesures nécessaires pour satisfaire aux conditions relatives à la protection des données à caractère personnel avec tout le soin requis. Elles sont recueillies et traitées conformément à la Loi Informatique et Libertés du janvier 1978 modifiée, au RGPD (UE) 2019/679.

Notre politique de protection des données est consultable sur notre site internet : www.actimaq.biz, elle décrit de manière claire loyale et transparente comment nos services collectent, utilisent et protègent les données personnelles.

13.2 Utilisation de vos données personnelles dans le cadre de la prestation SAV

Accès à vos données et fichiers contenus dans les appareils

Dans certains cas nos réparateurs auront besoin d'accéder à votre appareil (et session) pour le tester dans ses conditions normales d'utilisation. Vous êtes informés que l'intervention sur votre appareil peut entraîner l'accès par nos réparateurs aux données et fichiers qui sont présents dans l'appareil, ce que vous acceptez. Ces vérifications sont effectuées uniquement si elles sont nécessaires. Il vous appartient de supprimer avant toute remise votre appareil l'ensemble des données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès.

Pour améliorer la rapidité de la réparation, nous préconisons de supprimer les codes de verrouillage de vos appareils. Les codes de verrouillage et code de session pourront dans certains cas vous être demandés afin de permettre la réparation sans quoi certaines opérations ne pourront pas être effectuées.

Nous vous recommandons de changer vos codes de verrouillage et mots de passe lors de la récupération de vos appareils afin de préserver la confidentialité de vos données.

14. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES DIFFERENTS – MEDIATION :

Les présentes CGSAV sont soumises au droit français. Il est expressément convenu que tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Caen quel que soit le siège ou la résidence du Client. nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Néanmoins, en cas de litige, le client aura la possibilité de rechercher, prioritairement à toute action judiciaire, une solution amiable de règlement des litiges. Pour toute réclamation, le client peut contacter la direction d'actimac selon les modalités suivantes : Par courriel : reclamation@actimac.fr - Par téléphone : au 02 31 35 00 00 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 14h00 à 17h30. Par courrier : actimac, 5 avenue de Cambridge 14200 Hérouville St Clair

Le client pourra également recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le client peut saisir le Médiateur de CM2C qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales de vente : par courrier à l'adresse suivante : 14 rue Saint Jean 75017 Paris, ou par mail à l'adresse suivante : cm2c@cm2c.net. Il appartiendra au client de pouvoir justifier avoir tenté au préalable de régler directement son litige avec le vendeur ou son service client, par une réclamation écrite. La Commission Européenne a également mis en ligne une plateforme de résolution des litiges de consommation accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> destinée à recueillir les éventuelles réclamations des consommateurs afin de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents.