

Conditions générales de vente

Ventes aux consommateurs réalisées en magasin physique

Vendeur	LE REPAIRE DU SMARTPHONE, SAS au capital de 3 000 €, nom commercial Repair Factory
Immatriculation	SIREN 929 497 915 · RCS Pau 929 497 915 · TVA FR31 929497915
Adresse	Galerie Centre Commercial Intermarché, ZAC Pont Long II, rue de Fabrèges, 64121 Serres-Castet
Contact	contact@repair-factory.fr

RÉGIMES DE GARANTIE APPLICABLES

Les biens vendus aux consommateurs bénéficient des garanties légales, notamment de la garantie légale de conformité de deux ans. Les réparations réalisées par Repair Factory bénéficient d'une garantie commerciale de six mois, limitée à la pièce remplacée et à la main-d'œuvre directement associée, selon la politique de garantie Repair Factory.

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes conclues en magasin physique entre Repair Factory et tout client agissant en qualité de consommateur, pour des besoins n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

Elles concernent notamment les smartphones, tablettes, montres connectées, accessoires et autres produits multimédias, neufs, d'occasion ou reconditionnés. Elles ne régissent ni les prestations de réparation, ni les rachats de matériels, ni les ventes à distance ou hors établissement, qui font l'objet de conditions distinctes.

La validation de la vente vaut acceptation des CGV remises ou rendues accessibles au client avant l'achat. La version applicable est celle en vigueur à la date de la vente.

2. Information précontractuelle et caractéristiques des produits

Avant la vente, le client reçoit, de manière lisible et compréhensible, les informations portant notamment sur les caractéristiques essentielles du produit, son état, son prix TTC, sa disponibilité et les garanties applicables.

Les appareils d'occasion ou reconditionnés ont été contrôlés selon le protocole interne de Repair Factory. Ils peuvent présenter des traces d'usage compatibles avec le grade esthétique annoncé. Les défauts esthétiques particuliers signalés sur l'étiquette, la fiche produit ou la facture sont portés à la

connaissance du client avant l'achat et expressément acceptés par celui-ci. Cette acceptation ne prive pas le client de ses droits pour tout défaut de conformité distinct et non spécifiquement accepté.

Les photographies, illustrations et descriptions ont une valeur informative. En cas de vente d'un appareil individualisé, les caractéristiques de l'exemplaire effectivement remis au client prévalent.

Le client expose les usages particuliers, accessoires, logiciels, réseaux ou contraintes de compatibilité déterminants pour son choix. Repair Factory répond de l'adéquation aux besoins expressément portés à sa connaissance, mais non d'une incompatibilité résultant d'une exigence particulière que le client n'a pas signalée.

3. Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Le prix applicable est celui affiché ou annoncé au moment de la vente. Toute prestation, option ou accessoire supplémentaire fait l'objet d'un prix distinct porté à la connaissance du client avant son acceptation.

Pour les biens d'occasion relevant du régime de la TVA sur la marge, la facture est établie conformément aux règles fiscales applicables.

4. Paiement et transfert de propriété

Le prix est payable comptant lors de la remise du produit, sauf accord écrit contraire. Les moyens de paiement acceptés sont la carte bancaire, les espèces dans la limite légale et le virement. Les chèques sont refusés. Repair Factory peut différer la remise du produit jusqu'à l'encaissement effectif et complet du prix.

Le produit demeure la propriété de Repair Factory jusqu'au paiement intégral du prix. Les risques de perte ou d'endommagement sont transférés au client au moment où celui-ci, ou un tiers qu'il désigne, prend physiquement possession du produit.

5. Remise du produit, facture et preuve d'achat

Lors de la remise, le client vérifie l'état apparent, la référence, la capacité, la couleur, les accessoires et, lorsque cela est possible, le fonctionnement essentiel du produit. Les caractéristiques et défauts esthétiques expressément inscrits sur la facture ou la fiche et acceptés par le client constituent le constat contradictoire de l'exemplaire remis, sans préjudice d'un défaut distinct relevant d'une garantie légale.

La facture ou le justificatif de vente doit être conservé : il facilite l'identification du produit, de la date de délivrance et des garanties applicables. Pour les catégories de biens concernées, le document de facturation mentionne que le bien bénéficie auprès du vendeur d'une garantie légale de conformité d'une durée minimale de deux ans à compter de sa remise au consommateur.

6. Achats en magasin et absence de droit légal de rétractation

Pour un achat conclu entièrement en magasin, la loi ne prévoit pas de droit général de rétractation en cas de simple changement d'avis. Hors défaut relevant d'une garantie légale ou engagement commercial exprès de Repair Factory, un produit conforme n'est donc ni repris ni remboursé.

Tout échange, avoir ou remboursement accordé à titre commercial reste facultatif et peut être soumis à des conditions communiquées au client. Cette règle ne limite jamais les droits du client en cas de défaut de conformité ou de vice caché.

7. Garantie légale de conformité

Repair Factory, en qualité de vendeur, répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien dans les conditions des articles L. 217-3 à L. 217-32 du Code de la consommation. La garantie légale s'applique pendant deux ans à compter de la délivrance, aux produits neufs comme aux produits d'occasion ou reconditionnés.

Pour un bien d'occasion, tout défaut de conformité apparaissant dans les douze mois suivant la délivrance est, sauf preuve contraire, présumé exister au moment de celle-ci. Après ce délai et jusqu'à l'expiration des deux ans, le consommateur peut toujours invoquer la garantie, mais doit établir que le défaut existait lors de la délivrance.

Les modalités légales complètes figurent dans l'encadré obligatoire reproduit en annexe 1.

8. Mise en conformité et procédure SAV

Le client qui invoque la garantie légale décrit précisément le défaut, ses circonstances d'apparition et met le bien, ses accessoires utiles et son justificatif d'achat à la disposition de Repair Factory. Tout appareil retourné fait préalablement l'objet d'un diagnostic destiné à identifier le défaut, son origine et la solution de mise en conformité appropriée.

Le consommateur choisit en principe entre la réparation et le remplacement. Repair Factory peut toutefois ne pas suivre ce choix lorsque la solution demandée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment de la valeur du bien sans défaut, de l'importance du défaut et de la possibilité d'appliquer l'autre solution sans inconvénient majeur pour le consommateur. Ce refus est motivé par écrit ou sur support durable.

PROCÉDURE REPAIR FACTORY — RÉPARATION PRIORITAIRE DANS LE CADRE LÉGAL

Lorsque la réparation est techniquement possible, réalisable dans un délai maximal de trente jours, sans frais et sans inconvénient majeur pour le consommateur, Repair Factory privilégie cette solution. Si le client demande un remplacement dont le coût est disproportionné, Repair Factory peut retenir la réparation et motive sa décision par écrit. En cas d'impossibilité, d'échec ou de dépassement des conditions légales, le remplacement, la réduction du prix ou la résolution de la vente s'appliquent selon les cas prévus par la loi.

La mise en conformité intervient sans frais pour le consommateur, dans un délai maximal de trente jours suivant sa demande et sans inconvénient majeur. Le remboursement immédiat n'est pas automatique : il intervient uniquement dans les hypothèses prévues par la loi, rappelées en annexe 1.

9. Diagnostic et exclusions liées à l'origine du dommage

La garantie légale couvre les défauts de conformité imputables au bien et existant lors de sa délivrance. Elle ne couvre pas un dysfonctionnement causé après la délivrance par un événement extérieur ou par l'usage du client, notamment une chute, un choc, une pression anormale, une infiltration de liquide, une surtension, un accessoire inadapté, une utilisation contraire aux préconisations, une modification logicielle ou matérielle, ou une intervention d'un tiers.

La seule présence d'une trace de choc, d'oxydation ou d'une intervention antérieure n'emporte pas automatiquement la perte de tous les droits à garantie. Repair Factory peut refuser la prise en charge du défaut réclamé lorsqu'elle établit, à l'issue du diagnostic, que ce défaut résulte de l'événement ou de l'intervention en cause.

Le client s'abstient de poursuivre une utilisation susceptible d'aggraver le dommage et de faire intervenir un tiers avant le diagnostic de Repair Factory. Une aggravation, modification ou altération des constatations est prise en compte lorsqu'elle a causé le dommage ou empêche d'en déterminer l'origine.

Si le diagnostic conclut à une panne non couverte, aucun travail payant n'est réalisé sans l'accord préalable du client. Des frais de diagnostic ne peuvent être demandés que si leur montant ou leur mode de calcul a été annoncé et accepté avant l'examen.

10. Garantie légale des vices cachés

Le client bénéficie également de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du Code civil. Il peut agir dans les deux ans suivant la découverte du vice et choisir, dans les conditions légales, de rendre le bien contre remboursement du prix ou de conserver le bien contre réduction du prix.

11. Garantie commerciale Repair Factory

Une garantie commerciale peut être accordée en complément des garanties légales. Son existence, sa durée, son contenu, son étendue territoriale et ses modalités de mise en œuvre sont précisés sur la facture, le certificat ou la politique de garantie remis au client sur support durable.

La garantie commerciale ne remplace, ne réduit et ne suspend aucune garantie légale. Les restrictions qui lui sont propres ne peuvent être opposées au client pour écarter un droit résultant de la garantie légale de conformité ou de la garantie des vices cachés.

12. Batterie, mises à jour et consommables

La batterie est un composant soumis à une usure progressive. Cette usure normale, appréciée notamment au regard de l'âge du produit, de son nombre de cycles et de son usage, ne constitue pas à elle seule un défaut de conformité. Restent couverts les défauts de conformité affectant la batterie et, le cas échéant, les engagements plus favorables prévus par la garantie commerciale.

Lorsque le maintien de la conformité du bien exige des mises à jour, le client est informé de leur disponibilité et doit les installer dans un délai raisonnable. Repair Factory ne répond pas d'un défaut résultant uniquement de l'absence d'installation, par le client, d'une mise à jour fournie et correctement accompagnée d'instructions, dans les conditions prévues par la loi.

13. Comptes utilisateurs, données et préparation du SAV

Avant toute remise d'un appareil au SAV, le client doit sauvegarder les données qu'il souhaite conserver et retirer les informations confidentielles inutiles au diagnostic. Sauf prestation de sauvegarde expressément acceptée, les données ne constituent pas l'objet de la prise en charge.

Repair Factory n'accepte pas un appareil verrouillé sans moyen de déverrouillage fonctionnel lorsque des tests sont nécessaires. Le client doit également désactiver les verrous d'activation et comptes associés demandés, notamment iCloud ou Google. À défaut, le dépôt est refusé ou la prise en charge suspendue ; le délai causé par ce défaut de coopération n'est pas imputable à Repair Factory.

Cette règle n'éteint pas la garantie légale : son traitement reprend dès que le client permet matériellement le diagnostic. Le moyen d'accès est utilisé uniquement pour les essais et opérations nécessaires. Les opérations autorisées de diagnostic, réinitialisation, réparation ou remplacement peuvent entraîner un effacement ; Repair Factory ne répond pas d'une perte causée par l'état du support, une opération nécessaire et autorisée ou l'absence de sauvegarde, sauf faute qui lui est imputable.

14. Responsabilité et force majeure

Repair Factory répond des dommages directs résultant de l'inexécution de ses obligations contractuelles dans les conditions du droit commun. Aucune stipulation des présentes CGV ne limite la responsabilité lorsque la loi interdit une telle limitation, notamment en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, ou d'atteinte à un droit légal du consommateur.

Repair Factory ne répond pas d'un dommage résultant exclusivement d'une mauvaise utilisation, d'une information inexacte fournie par le client, d'un accessoire tiers, d'une modification non autorisée, d'une intervention extérieure ou du refus de respecter les prérequis techniques annoncés, dès lors qu'aucun manquement de Repair Factory n'y a contribué.

Repair Factory ne répond pas d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution est suspendue ; lorsqu'il est définitif, le contrat est résolu dans les conditions légales.

15. Données personnelles

Repair Factory traite les données nécessaires à la vente, à la facturation, au paiement, au service après-vente, à la gestion des garanties et au respect de ses obligations légales. Selon le traitement, la base juridique est l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou l'intérêt légitime de Repair Factory à assurer le suivi de la relation client et la défense de ses droits.

Les données sont accessibles aux personnes habilitées de Repair Factory et, dans la limite nécessaire, à ses prestataires techniques, comptables, de paiement ou de maintenance, ainsi qu'aux autorités légalement habilitées. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités poursuivies ; les pièces comptables et justificatifs sont conservés pendant les durées légales applicables.

Le client peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la limitation de ses données, s'opposer à certains traitements et exercer son droit à la portabilité lorsqu'il s'applique, en écrivant à contact@repair-factory.fr ou à l'adresse postale du vendeur. Il peut également adresser une réclamation à la CNIL.

16. Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit d'abord être adressée à Repair Factory, par courriel à contact@repair-factory.fr ou par courrier à l'adresse indiquée en tête des présentes CGV, en joignant les éléments utiles à son examen.

Après une réclamation écrite préalable auprès de Repair Factory restée sans réponse satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Repair Factory, dans les conditions et délais prévus par le Code de la consommation.

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION DÉSIGNÉ

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) · 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris · Téléphone : 01 89 47 00 14 · Site : www.cm2c.net · Saisine en ligne : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php.

17. Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En l'absence de solution amiable ou de médiation acceptée, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes selon les règles légales de procédure civile. Le consommateur conserve le bénéfice de toute disposition impérative plus protectrice qui lui serait applicable.

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses demeurent en vigueur, sauf si cette clause constituait un élément déterminant de l'accord.

Annexe 1 — Encadré légal obligatoire

Garantie légale de conformité et garantie légale des vices cachés — modèle applicable aux ventes de biens, reproduit conformément à l'annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation.

Référence vérifiée au 3 août 2026 : annexe à l'article D. 211-2 du Code de la consommation, version en vigueur depuis le 1er octobre 2022.

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.