

Conditions générales de réparation

Diagnostics et réparations confiés par des consommateurs en magasin

Prestataire	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

GARANTIE COMMERCIALE DE LA RÉPARATION

Repair Factory accorde une garantie commerciale de six mois sur la pièce remplacée et la main-d'œuvre directement associée. En cas de défaut couvert, une nouvelle réparation est réalisée en priorité ; une autre solution n'intervient que si cette réparation est impossible ou échoue.

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de réparation (CGR) régissent les diagnostics, devis, réparations, remplacements de composants, opérations logicielles et prestations associées réalisés en magasin par Repair Factory sur les appareils confiés par des consommateurs.

Elles s'appliquent conjointement à la fiche de dépôt, au devis ou bon de réparation et à la facture. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément acceptées par le client prévalent. Les interventions à distance ou hors établissement font l'objet d'informations et de règles distinctes.

2. Fiche de dépôt et état de l'appareil

Lors du dépôt, une fiche identifie le client, l'appareil, sa marque et son modèle, son numéro IMEI ou de série, les accessoires remis, le dysfonctionnement déclaré, l'état extérieur apparent, les tests réalisables et les réserves constatées. Le client vérifie et valide ces indications ; la fiche constitue le constat contradictoire de l'état apparent et des éléments effectivement confiés.

Le client déclare être propriétaire de l'appareil ou dûment autorisé à en demander l'intervention. Il fournit des informations exactes sur la panne, les chocs, liquides, réparations ou démontages antérieurs et toute circonstance utile au diagnostic. Il répond des conséquences directement causées par une déclaration fausse ou une omission déterminante.

Le client retire la carte SIM, la carte mémoire et les accessoires non nécessaires. Seuls les accessoires expressément inscrits sur la fiche sont considérés comme confiés à Repair Factory.

Un appareil hors tension, très endommagé, oxydé ou incomplet peut rester partiellement non testable malgré la fourniture de l'accès requis. Les fonctions impossibles à contrôler et les réserves correspondantes sont alors inscrites sur la fiche. Repair Factory ne garantit pas le fonctionnement initial d'une fonction objectivement invérifiable ni les pannes préexistantes sans lien avec l'intervention ; elle reste responsable des dommages qu'elle cause elle-même.

3. Garde, sécurité et restitution

À compter de la remise matérielle et jusqu'à sa restitution, Repair Factory assure la garde de l'appareil et prend les précautions raisonnables adaptées à sa nature, son état apparent et sa valeur déclarée. Le dépôt n'est pas effectué aux risques exclusifs du client.

En cas de perte, vol ou détérioration imputable à Repair Factory, sa responsabilité est appréciée selon le droit applicable. L'indemnisation tient compte du préjudice direct prouvé ainsi que de la valeur de remplacement d'un appareil équivalent au jour du sinistre, compte tenu notamment de son âge, de son état et de ses caractéristiques ; elle ne correspond pas automatiquement au prix d'achat neuf.

4. Données, sauvegarde et codes d'accès

Avant le dépôt, le client doit sauvegarder les données qu'il souhaite conserver. Sauf prestation de sauvegarde ou de récupération expressément acceptée par écrit, les données ne constituent pas l'objet de la réparation. Les opérations autorisées — diagnostic, mise à jour, réinitialisation, remplacement de stockage ou restauration — peuvent entraîner leur effacement.

Repair Factory ne répond pas d'une perte de données résultant directement d'une opération nécessaire et autorisée, de l'état défaillant du support ou de l'absence de sauvegarde préalable par le client, sauf faute imputable à Repair Factory.

Repair Factory n'accepte pas en réparation un appareil verrouillé lorsque le client ne fournit pas un moyen de déverrouillage fonctionnel permettant les contrôles nécessaires. La fourniture de cet accès constitue une condition préalable à la prise en charge : en cas de refus, l'appareil n'est pas accepté et aucun contrat de réparation n'est formé.

Le code ou moyen d'accès communiqué est utilisé uniquement pour le diagnostic, les essais avant et après intervention et les opérations convenues. Si l'accès fourni devient invalide, est retiré ou ne permet plus les contrôles nécessaires en cours de prise en charge, Repair Factory peut suspendre l'intervention jusqu'à sa régularisation ; le délai qui en résulte ne lui est pas imputable.

5. Diagnostic, devis et autorisation

Le diagnostic initial peut être complété après démontage lorsque la panne ou l'état interne ne peut être déterminé autrement. Aucun travail payant excédant la prestation acceptée n'est réalisé sans l'accord préalable du client sur sa nature et son prix ou son mode de calcul.

Le devis précise sa durée de validité, les travaux envisagés, les pièces prévues, le prix TTC et, lorsque cela est déterminable, le délai d'exécution. Il engage les parties après acceptation. Toute modification substantielle nécessite un nouvel accord du client sur support durable.

Les frais de diagnostic, de démontage, de remontage ou d'établissement d'un devis ne sont facturés que si leur montant ou leur mode de calcul a été annoncé et accepté avant l'opération concernée. Ils peuvent rester dus lorsque le client refuse ensuite la réparation, si cette condition avait été convenue.

Après acceptation du devis, le client ne peut annuler unilatéralement une intervention conclue en magasin, hors exercice d'un droit légal de résolution. Si Repair Factory accepte une annulation de convenance, restent dus les diagnostics et travaux déjà réalisés ainsi que les pièces spécialement commandées et non réutilisables, dans la limite des coûts annoncés ou justifiés.

6. Exécution de la réparation et aléas techniques

Repair Factory exécute la prestation conformément au devis ou bon de réparation accepté et aux règles de l'art. Lorsque la réparation d'une panne déterminée a été acceptée sans réserve particulière sur son résultat, Repair Factory répond de l'exactitude du diagnostic et de la bonne exécution de l'intervention dans les conditions du droit commun.

Les fissures, déformations, traces d'oxydation, réparations antérieures, composants non conformes, collages particulièrement résistants, fragilités internes ou limitations d'appairage constructeur peuvent créer un risque technique spécifique. Lorsqu'il est connu ou raisonnablement décelable, ce risque est porté sur la fiche ou signalé au client. L'acceptation de l'intervention vaut alors acceptation de ce risque inhérent, sans couvrir une faute technique de Repair Factory.

Si un risque nouveau ou une panne différente apparaît pendant l'intervention, Repair Factory peut suspendre les travaux et solliciter un accord complémentaire. Elle n'est pas tenue de poursuivre une intervention devenue techniquement dangereuse, impossible ou manifestement disproportionnée.

CONDITIONS D'ACCEPTATION ET DE TEST

Accès fonctionnel obligatoire, informations exactes du client et état initial consigné. Une fonction impossible à tester ou une fragilité préexistante fait l'objet d'une réserve précise qui délimite les contrôles et le résultat raisonnablement attendus de l'intervention.

7. Pièces et éléments remplacés

La nature des pièces utilisées — origine constructeur, compatibles, neuves, d'occasion ou reconditionnées — est portée à la connaissance du client sur le devis, la fiche ou la facture selon le cas. Repair Factory utilise des pièces adaptées à l'appareil et à la prestation convenue.

L'ouverture ou la modification de l'appareil peut affecter une garantie constructeur ou certaines fonctions d'étanchéité et d'appairage. Le client en est informé lorsque cette conséquence est pertinente pour l'intervention demandée.

Les pièces déposées sont restituées au client s'il le demande avant la réparation, sauf échange standard, retour sous garantie, obligation de reprise ou filière de traitement imposant leur conservation ou leur recyclage.

8. Délais et information du client

La date ou le délai prévisible d'exécution figure sur le devis ou la fiche de réparation. Le délai court lorsque les conditions convenues sont réunies : appareil disponible, devis accepté, accès technique fourni et acompte éventuel encaissé. À défaut de délai convenu, la prestation est exécutée sans retard injustifié et au plus tard dans les trente jours suivant la conclusion du contrat.

Le délai est suspendu pendant toute période où l'intervention ne peut avancer du fait du client, notamment en attente d'un code valide, d'une information, d'un accord complémentaire ou de la remise de l'appareil. En cas d'indisponibilité d'une pièce, de difficulté technique nouvelle ou de force majeure, Repair Factory informe le client et propose un nouveau délai dans les conditions légales.

9. Prix, paiement et droit de rétention

Le prix TTC est celui accepté par le client. Sauf accord contraire, il est exigible lors de la restitution. 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 demander un acompte expressément mentionné sur le devis ou le bon de réparation. Sauf disposition légale contraire, Repair Factory peut conserver l'appareil jusqu'au paiement des sommes certaines et exigibles nées de l'intervention ou de sa détention, conformément à l'article 2286 du Code civil.

Le défaut de retrait ou de paiement à la date annoncée ne remet pas en cause l'exigibilité des prestations réalisées, des pièces commandées et des frais de conservation préalablement portés à la connaissance du client.

Une facture ou note détaillant la prestation et les pièces est remise conformément aux règles applicables.

10. Appareil irréparable ou réparation refusée

Si la réparation est techniquement impossible, économiquement déraisonnable au regard de l'accord donné ou refusée par le client après diagnostic, l'appareil est restitué dans l'état résultant des seuls examens et démontages autorisés, sous réserve des opérations nécessaires à un remontage raisonnable.

Seuls les frais préalablement annoncés et acceptés peuvent être facturés. Aucun prix de réparation n'est dû pour un travail sans résultat, sauf prestation de diagnostic, démontage ou remontage distinctement convenue.

11. Garantie de la réparation

La réparation bénéficie d'une garantie commerciale de six mois à compter de la restitution de l'appareil. Elle couvre la pièce remplacée et la main-d'œuvre directement associée, sans priver le client de ses droits résultant d'une mauvaise exécution de la prestation.

Ne relèvent pas de cette garantie commerciale les pannes sans lien avec l'intervention, l'usure normale, ni les dommages postérieurs causés notamment par une chute, un choc, une pression, un liquide, une surtension, un accessoire inadapté, une mauvaise utilisation ou une intervention d'un tiers.

L'exclusion ne concerne que le dommage dont la cause est établie. En cas de défaut couvert, Repair Factory procède en priorité à une nouvelle réparation sans frais ; si elle est impossible ou échoue, une autre solution appropriée est proposée selon le droit applicable et l'accord de garantie.

Le client doit remettre l'appareil et les accessoires utiles à disposition de Repair Factory pour diagnostic. Toute intervention d'un tiers, modification ou utilisation poursuivie après l'apparition du défaut peut exclure la prise en charge lorsqu'elle a causé le dommage ou rendu son origine impossible à déterminer.

12. Appareils non récupérés

Lorsque l'appareil est disponible, Repair Factory en informe le client au moyen des coordonnées communiquées. En l'absence de retrait, des relances puis une mise en demeure peuvent être adressées. Le client doit signaler tout changement de coordonnées.

Un appareil non retiré ne devient pas automatiquement la propriété de Repair Factory et ne peut pas être détruit ou recyclé du seul fait de l'écoulement de trois mois. Pour un téléphone, une tablette ou une montre confié à réparation, la procédure de la loi du 31 décembre 1903 ne peut être engagée qu'après un délai d'un an et sur autorisation du juge, dans les conditions légales.

Les sommes légitimement dues au titre de la réparation, du diagnostic et, si elles ont été clairement annoncées et acceptées, de la conservation prolongée, restent exigibles. Repair Factory conserve les preuves des notifications et démarches accomplies.

PAS D'ABANDON AUTOMATIQUE À TROIS MOIS

Après un an sans retrait, Repair Factory peut demander au juge l'autorisation de vendre l'objet selon la loi du 31 décembre 1903. Une relance ou une mise en demeure ne suffit pas, à elle seule, à autoriser la destruction ou l'appropriation de l'appareil.

13. Responsabilité après restitution

Après restitution, Repair Factory ne répond pas d'une panne nouvelle ou d'une dégradation causée par un événement postérieur sans lien avec l'intervention. Le client signale rapidement toute anomalie afin de permettre un diagnostic contradictoire et évite toute nouvelle intervention susceptible d'altérer les constatations.

La responsabilité de Repair Factory ne peut être exclue ou limitée lorsqu'une telle limitation est interdite, notamment en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, de manquement à la

garde de l'appareil ou à une obligation essentielle. Toute indemnisation suppose un dommage direct et prouvé ainsi qu'un lien avec le manquement invoqué.

14. Données personnelles

Repair Factory traite les données nécessaires au dépôt, au diagnostic, au devis, à la réparation, au paiement, à la garantie et au traitement des réclamations. Elles sont accessibles aux personnes habilitées et, dans la limite nécessaire, aux prestataires techniques, comptables ou de paiement.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsqu'il s'applique, de portabilité, en écrivant à contact@repair-factory.fr ou à l'adresse du prestataire. Elles peuvent également saisir la CNIL.

15. Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation est d'abord adressée à Repair Factory par courriel à contact@repair-factory.fr ou par courrier à l'adresse indiquée en tête des présentes CGR, avec les justificatifs utiles.

Après une réclamation écrite préalable restée sans réponse satisfaisante, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par Repair Factory, dans les conditions prévues 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.

16. Droit applicable et divisibilité

Les présentes CGR sont soumises au droit français. À défaut de solution amiable ou de médiation acceptée, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales. Le consommateur conserve le bénéfice de toute disposition impérative plus protectrice.

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres demeurent en vigueur, sauf si la clause supprimée constituait un élément déterminant de l'accord.

Références vérifiées au 3 août 2026 : Code civil, articles 1915 et 2286 ; Code de la consommation, article L. 216-1 ; loi du 31 décembre 1903 relative à la vente de certains objets abandonnés.