

Politique de garantie

Produits vendus et réparations — particuliers et professionnels

Garant	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 · 05 64 72 15 36

ARTICULATION DES GARANTIES

La mention « garanti 2 ans » désigne la garantie légale de conformité des biens vendus aux consommateurs ; elle ne crée pas, à elle seule, une garantie commerciale supplémentaire de vingt-quatre mois. En revanche, Repair Factory accorde sur ses réparations une garantie commerciale de six mois, limitée à la pièce remplacée et à la main-d'œuvre directement associée.

Régime	Durée	Périmètre essentiel
Conformité — consommateur	2 ans	Défaut de conformité existant lors de la délivrance
Vices cachés	2 ans après découverte	Vice caché, antérieur et suffisamment grave
Réparation Repair Factory	6 mois	Pièce remplacée et main-d'œuvre directement associée
Client professionnel	Selon écrit	Facture, devis, certificat ou CGV B2B applicables

• Objet et articulation des garanties

La présente politique décrit les garanties applicables aux produits vendus et aux réparations réalisées par Repair Factory. Elle complète la facture, le devis accepté et les conditions générales correspondant à la qualité du client. En cas de contradiction, une règle légale impérative demeure applicable ; pour une garantie commerciale, l'engagement écrit le plus précis et le plus favorable au bénéficiaire prévaut dans son périmètre.

Les garanties légales sont dues au consommateur indépendamment de toute garantie commerciale. Une garantie commerciale est facultative et ne s'applique que lorsqu'elle est expressément accordée sur la facture, un certificat ou le présent document.

• Produits vendus aux consommateurs — garanties légales

Repair Factory répond de la garantie légale de conformité de deux ans à compter de la délivrance, pour les biens neufs comme pour les biens d'occasion ou reconditionnés, dans les conditions des articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation. Elle couvre les défauts de conformité qui existaient lors de la délivrance, et non une dégradation provoquée après la vente.

Pour un bien neuf, le défaut apparu dans les vingt-quatre mois est présumé avoir existé lors de la délivrance. Pour un bien d'occasion ou reconditionné, cette présomption est de douze mois ; au-delà, le consommateur conserve son action pendant le délai légal mais doit établir que le défaut existait lors de la délivrance.

Le consommateur bénéficie aussi de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, sous réserve d'établir son caractère caché, antérieur à la vente et suffisamment grave.

CE QUE SIGNIFIE « GARANTI 2 ANS »

Sauf mention écrite contraire, cette formule renvoie à la garantie légale de conformité. Elle ne signifie pas que Repair Factory couvre pendant deux ans la casse, l'oxydation, l'usure normale ou tout événement survenu après la vente.

• Traitement d'une demande concernant un produit vendu

Le client présente le produit, la preuve d'achat et, lorsqu'ils sont utiles au diagnostic, ses accessoires. Il décrit sincèrement le défaut, ses circonstances d'apparition, les chocs, contacts avec un liquide, réparations ou modifications antérieures. Repair Factory peut effectuer les contrôles techniques raisonnablement nécessaires avant de statuer sur la prise en charge.

En garantie légale de conformité, le consommateur choisit entre réparation et remplacement. Repair Factory peut retenir l'autre solution lorsque le choix demandé est impossible ou entraîne un coût manifestement disproportionné, compte tenu notamment de la valeur du bien, de l'importance du défaut et de la possibilité d'appliquer l'autre solution sans inconvénient majeur. Ce refus est motivé par écrit ou sur support durable.

Compte tenu de son activité de réparateur, Repair Factory privilégie donc la réparation lorsqu'elle est techniquement possible et que le remplacement serait manifestement disproportionné. La mise en conformité intervient sans frais, dans un délai maximal de trente jours et sans inconvénient majeur. Un remboursement immédiat n'est dû que dans les cas prévus par la loi.

Si le diagnostic conclut à une cause non couverte, Repair Factory remet les constatations utiles. Aucun diagnostic payant ou devis hors garantie n'est facturé sans information et acceptation préalables du client.

• Garantie commerciale des réparations Repair Factory

Repair Factory accorde, sans supplément de prix, une garantie commerciale de six mois à compter de la restitution de l'appareil réparé. Elle couvre exclusivement la pièce remplacée et la main-d'œuvre directement associée, lorsque le défaut constaté résulte de la pièce fournie ou de l'intervention réalisée par Repair Factory.

Cette garantie ne transforme pas Repair Factory en garant de l'ensemble de l'appareil. Elle ne couvre pas une panne sans lien avec l'intervention, l'usure normale d'un autre composant, ni un défaut déjà signalé ou constaté mais non compris dans le devis accepté.

La demande est mise en œuvre auprès du magasin aux coordonnées figurant en tête du document, avec l'appareil et la facture. Après diagnostic, Repair Factory procède en priorité à une nouvelle réparation. Si celle-ci est impossible ou échoue, Repair Factory propose la solution contractuelle appropriée : remplacement de la pièce, avoir ou remboursement de la prestation concernée, sans préjudice des droits légaux applicables.

Toute période d'immobilisation suspend la durée de garantie restant à courir jusqu'à la restitution de l'appareil remis en état. La garantie s'applique aux prises en charge effectuées en France métropolitaine ; les modalités d'envoi ou de retour doivent être convenues au préalable avec Repair Factory.

Pour une réparation sur appareil oxydé, fortement endommagé, non testable ou faisant l'objet d'une tentative de remise en fonctionnement à résultat incertain, une exclusion ou une durée différente ne vaut que si elle a été clairement portée au devis ou à la facture et acceptée avant l'intervention. Elle ne couvre jamais une faute d'exécution imputable à Repair Factory.

• Situations exclues lorsqu'elles causent le défaut invoqué

Une exclusion n'est opposée que si l'événement exclu explique le défaut invoqué ou a empêché d'en déterminer raisonnablement la cause. Une simple trace sans lien avec la panne n'annule pas automatiquement la garantie.

- choc, chute, pression, torsion, écran ou châssis cassé après la vente ou la réparation ;
- contact avec un liquide, humidité, condensation ou oxydation postérieure ;
- mauvaise utilisation, stockage inadapté, surtension, accessoire ou chargeur défectueux ou incompatible ;
- usure normale, notamment diminution progressive de la capacité d'une batterie au regard de son âge, de ses cycles et de son usage ;
- ouverture, modification, tentative de réparation ou intervention d'un tiers postérieure, lorsqu'elle a causé le défaut ou compromis le diagnostic ;
- défaut déclaré, visible ou expressément accepté lors de la vente comme écart à la conformité, dans les conditions prévues par la loi.

Après ouverture d'un appareil, son niveau d'étanchéité d'origine ne peut être garanti, même lorsqu'un joint neuf est posé. Cette information ne dispense pas Repair Factory de réaliser le remontage avec le soin normalement attendu.

• Obligations du client et accès nécessaire aux tests

Le client doit coopérer loyalement au diagnostic : fournir des informations exactes, signaler les dommages et interventions antérieures, remettre les accessoires utiles et respecter les consignes techniques communiquées.

Repair Factory n'accepte pas un appareil verrouillé sans moyen de déverrouillage fonctionnel lorsque les tests avant ou après intervention l'exigent. Le client doit fournir le code temporairement utilisable ou déverrouiller lui-même l'appareil, et désactiver les verrous d'activation iCloud, Google ou équivalents lorsqu'ils empêchent la prise en charge.

En cas de refus ou d'impossibilité, Repair Factory peut refuser le dépôt ou suspendre le traitement tant que le diagnostic complet demeure matériellement impossible. Le délai causé par ce défaut de coopération n'est pas imputable à Repair Factory. Si le client exige néanmoins une intervention techniquement réalisable sans tests complets et que Repair Factory l'accepte expressément, l'absence de fonctionnement d'un élément non testable avant l'intervention est présumée préexistante, sauf preuve contraire ou faute de Repair Factory.

Le code d'accès est utilisé uniquement pour les vérifications nécessaires. Le client doit sauvegarder ses données avant la remise de l'appareil. Sauf prestation de sauvegarde expressément convenue, les données ne constituent pas l'objet de la réparation. Repair Factory répond toutefois des pertes directement causées par une faute qui lui est imputable.

• Batteries, consommables, logiciels et pièces

La batterie est un composant d'usure. Une baisse progressive et cohérente avec l'âge, les cycles, la température et l'usage n'est pas, à elle seule, un défaut. Un défaut anormal de batterie reste couvert par la garantie légale ou par la garantie commerciale expressément accordée.

Les défauts exclusivement logiciels, les mises à jour du fabricant, les comptes tiers, la saturation du stockage ou les incompatibilités apparues après une modification du client ne sont pas imputables à Repair Factory, sauf si la prestation commandée portait précisément sur ce point ou si une obligation légale s'applique.

Lorsque la pièce d'origine n'est plus disponible ou que le devis le prévoit, une pièce compatible peut être utilisée avec l'accord du client. Sa qualité et les éventuelles différences fonctionnelles sont indiquées dans la mesure utile avant l'intervention.

• Clients professionnels — B2B

La garantie légale de conformité du Code de la consommation ne s'applique pas au client qui contracte pour les besoins de son activité professionnelle. Les garanties B2B résultent de la facture, du devis, d'un

certificat et des CGV professionnelles applicables, sans préjudice de la garantie des vices cachés lorsqu'elle peut être invoquée.

Sauf engagement écrit plus favorable, la garantie commerciale d'une réparation B2B suit les mêmes durée, périmètre, procédure et exclusions que l'article 4. La réparation demeure prioritaire ; un remplacement, un avoir ou un remboursement n'intervient qu'en cas d'impossibilité, d'échec ou selon l'engagement contractuel applicable.

• Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation doit d'abord être adressée à Repair Factory à contact@repair-factory.fr ou à l'adresse indiquée en tête du document, avec la facture, l'identification de l'appareil et les éléments utiles au diagnostic.

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

MÉDIATEUR DÉSIGNÉ

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

Annexe — 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.

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.