CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION

Date de dernière mise à jour : 19/03/2025

Les présentes conditions de réparation du Service WeFix sont mises en œuvre par WeFix SAS, domiciliée 2 Boulevard Ney 75018 PARIS, RCS Paris B 518 902 04, TVA intracommunautaire n°FR44518902840, Les présentes régissent les conditions de réparation du Service WeFix en vigueur dans tous les magasins WeFix en France métropolitaine. Toute demande de réparation effectuée dans un point de vente WeFix (en France métropolitaine) sera soumise aux présentes Conditions Générales de Réparation (ci-après « CGR ») librement consultables sur www.wefix.fr et en magasins WeFix.

Les présentes Conditions générales de réparation ne concernent que les consommateurs et n'ont pas vocation à s'appliquer dans le cadre des relations entre professionnels.

ARTICLE 1 : DESCRIPTIF DE LA PRESTATION DE RÉPARATION

Lorsque vous déposez votre appareil en boutique WeFix en vue de sa réparation, il vous sera remis un ordre de réparation. Dès lors que vous avez déposé votre appareil et signé l'ordre de réparation, votre appareil sera, sauf instructions spécifiques de votre part, pris en charge par nos services.

Hors garanties légales et hors garantie commerciale WeFix couvrant sa réparation, WeFix se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète, oxydé, contrefaisant ou non proposé au catalogue de réparations consultable sur wefix.net.

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

ARTICLE 2 : RÉPARATION COUVERTE PAR UNE GARANTIE COMMERCIALE

Si votre appareil bénéficie de l'une des garanties commerciales WeFix, ou de toute autre garantie commerciale couvrant la réparation de votre appareil applicable dans les magasins WeFix (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 de l'article 3.2.

ARTICLE 3 : RÉPARATION HORS GARANTIE COMMERCIALE ET HORS GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Tous les tarifs de nos prestations de réparation sont accessibles en magasins WeFix ou sur le site wefix.fr. Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées à l'article 10 ainsi qu'en Annexe 1 des présentes, si : Soit votre appareil ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie).

3.1 Lieu et durée

En fonction de la nature de la panne, la réparation pourra être effectuée sur place, dans un de nos différents points de vente WeFix ou dans notre atelier central, à Paris.

La durée de la réparation est variable en fonction de la nature des réparations à effectuer et ne pourra pas excéder 30 jours à compter du jour où vous avez déposé l'appareil dans un de nos points de vente, ou à compter du jour de la réception de l'appareil dans notre atelier pour les smartphones, tablettes et consoles. Concernant la réparation de PC portable, ce délai s'applique à partir de l'acceptation du devis par le client via son adresse email. WeFix ne pourra être tenue responsable d'un délai de traitement supplémentaire relatif à une prise en charge constructeur.

3.2 Obligations du client

Préalablement au dépôt de votre appareil, vous êtes tenu d'effectuer une sauvegarde de vos données personnelles contenues dans votre appareil. WeFix ne saurait être tenue responsable de la perte éventuelle ou de la destruction des données stockées dans votre appareil. Vous êtes tenu de déclarer toute information utile concernant les dysfonctionnements de votre appareil et notamment, sans que cette liste soit exhaustive : Si votre appareil a été en contact avec de l'eau, si votre appareil a subi un choc, si votre appareil a été exposé à une forte chaleur, etc.

Article 3.3 - Devis

Les devis de réparation effectués sur le site wefix.net, d'une durée de validité de 7 jours, sont réalisés à titre indicatif. Les prix indiqués peuvent varier en fonction du marché et être régulièrement ajustés.

3.3.1 facturation diagnostic pour commande de pièces spécifiques en point de vente

En point de vente, lorsque la réparation nécessite la commande d'une pièce non disponible sur place, un diagnostic préalable facturé 19,90€ est requis. Cette somme sera déduite du montant final de la réparation ou, à défaut, de l'achat d'un appareil reconditionné si le client choisit cette option.

Si le client ne revient pas dans les 21 jours suivant l'arrivée de la pièce, le diagnostic sera définitivement encaissé et ne pourra plus être déduit.

En cas d'impossibilité de recevoir la pièce, un avoir sera proposé. Si cette solution ne convient pas au client, un litige pourra être ouvert auprès du Service Client pour un éventuel remboursement.

Les devis peuvent évoluer en fonction du diagnostic réalisé en point de vente (voir article 3.4 – Diagnostic et ordre de réparation). De ce fait, le délai de réparation annoncé sur le site WeFix.net est susceptible d'être modifié.

3.3.2 Rendez-vous et obligations réciproques

Les réparations de smartphones, tablettes ou consoles peuvent être réalisées avec ou sans rendez-vous.

WeFix se réserve le droit d'annuler un rendez-vous jusqu'au jour prévu.

Les horaires de rendez-vous sont donnés à titre indicatif et ne garantissent pas l'exécution de la prestation.

Certains produits nécessitant une intervention en dehors du point de vente peuvent entraîner un délai supplémentaire.

En cas de commande de pièces détachées, WeFix ne garantit ni leur disponibilité ni leur délai d'approvisionnement et ne pourra être tenu responsable de la non-réalisation de la prestation de réparation.

Une fois le devis accepté, la réparation est engagée. L'acceptation du devis implique l'obligation de paiement du prix indiqué. En signant l'ordre de réparation, le client autorise WeFix à commencer la réparation ou la prise en charge de son produit, reconnaissant qu'il ne pourra plus annuler la prestation ni exercer de droit de rétractation après son exécution.

3.3.3 Empreinte bancaire pour commande de pièces spécifiques sur wefix.net

Lors de la prise de rendez-vous sur le site wefix.net pour une réparation nécessitant la commande d'une pièce non disponible en magasin, une empreinte bancaire sera effectuée.

Cette empreinte bancaire enregistre les informations de la carte bancaire et bloque temporairement une somme de 5 €, 10 €, ou 20 €, selon le montant du panier, sans qu'un débit immédiat ne soit effectué.

Lors de la venue en magasin et du règlement du ticket de caisse, l'empreinte est libérée instantanément.

En cas d'absence au rendez-vous, l'empreinte pourra être prélevée.

Si la pièce ne peut être reçue, WeFix procèdera à la levée de l'empreinte bancaire.

3.4 Diagnostic et ordre de réparation

Avant toute réparation, un diagnostic de votre appareil est réalisé par l'un de nos réparateurs. Il porte sur les principaux composants et fonctionnalités de votre appareil. Dans le cas où le diagnostic d'un smartphone, d'une tablette ou d'une console est impossible (ex : l'appareil ne s'allume pas), WeFix ne saurait être tenue responsable de la remise en marche de l'appareil. Le client reconnait que l'absence de diagnostic peut signifier des réparations additionnelles à celles annoncées, voir l'irréparabilité du produit. A l'issue du diagnostic, WeFix peut refuser d'effectuer les réparations sans motif. Le diagnostic d'un smartphone, tablette ou console pourra vous être facturé à hauteur de 29,90€ si celui-ci implique d'ouvrir votre appareil, générant plus de main d'œuvre. Ce diagnostic est retranscrit sur le document intitulé « ordre de réparation » et indique les dysfonctionnements constatés et les éléments que vous souhaitez réparer.

Concernant la réparation d'un PC portable, le diagnostic est obligatoire afin d'établir un devis et sera systématiquement facturé 39.90€, que la réparation soit possible ou non.

Vous signez « l'ordre de réparation » avant toute réparation. La signature de « l'ordre de réparation » vaut acceptation des présentes CGR mais n'engage pas WeFix à réparer un produit si un défaut « irréparable » est constaté lors de l'intervention.

Le code de déverrouillage de votre appareil vous sera demandé afin de le tester dans ses conditions normales. A aucun moment WeFix n'entre en possession des données présentes dans l'appareil.

Sans ces codes certaines opérations ne pourront pas être effectuées. Nous vous recommandons de changer vos mots de passe lors de la récupération de vos appareils afin de préserver la confidentialité de vos données. La sauvegarde de vos données doit être effectuée avant toute réparation, celles-ci pourront être effacée durant la procédure.

3.5 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 modifié si la situation de l'appareil l'exige. Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement exposé 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 quinze jours à compter de sa date d'émission. Après acceptation du devis rectificatif, il est procédé à la réparation de votre appareil. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.6 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 ; vous

êtes informés que votre produit pourra être revalorisé ou recommercialisé par WeFix dans le cadre de son activité. Dans ce cas WeFix s'assure de la mise en œuvre de procédures sécurisées.

3.7 Prestation de réparation

La réparation de votre appareil pourra être effectuée avec des pièces originales constructeur ou compatibles. Les pièces détachées utilisées lors de nos réparations pourront être neuves ou reconditionnées, compatibles ou originales, l'usage de ces pièces peut engendrer des pertes de fonctionnalités détaillées en Annexe 2 des présentes.

Une fois votre appareil réparé, la pièce défectueuse remplacée sur votre appareil devient la propriété de WeFix à des fins de sécurité et de recyclage.

Si un appareil n'est pas récupéré dans un délai de six mois suivants la notification par WeFix de fin de prestation, il deviendra la propriété de la société WeFix et pourra être revendu pour compenser les frais de gardiennage.

ARTICLE 4 : DÉLAIS D'INTERVENTION – IRRÉPARABILITÉ DE L'APPAREIL

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

WeFix s'engage à prendre en charge votre appareil 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 l'ordre de réparation qui vous est remis lors du dépôt de votre appareil, ils ne pourront pas excéder 30 jours. 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 résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'article

L. 217-10 du Code de la consommation.

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

ARTICLE 5 : RESTITUTION

Une fois réparé, et avant d'effectuer le paiement de la réparation, vous êtes tenu de vérifier le bon fonctionnement de votre appareil et de l'ensemble de ses fonctionnalités. 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.

Lorsque le règlement correspondant à la réparation est effectué, une facture vous est remise, dont un exemplaire est signé par vous-même et conservé par WeFix. L'autre exemplaire de la facture vous est remis. La signature de cette facture atteste du bon fonctionnement de votre appareil lors de la restitution. Ainsi, WeFix ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement constaté après signature, qui ne serait pas similaire au dysfonctionnement ayant conduit au dépôt initial de votre appareil à WeFix. Vous disposez d'un délai précis à compter de l'information faite par le SAV pour venir récupérez votre bien. A défaut, il sera alors procédé à l'application de l'article 10 des présentes.

ARTICLE 6 : MODALITÉS 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 des frais de traitement, de l'acompte et du prix du devis peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués au sein de chaque magasin WeFix.

Le règlement peut être effectué en espèces, carte cadeau WeFix, par carte Bleue, Visa, Mastercard, e-carte Bleue, Maestro ou Visa Electron.

En effectuant votre achat, vous autorisez WeFix à débiter votre compte bancaire du montant relatif au prix indiqué. Vous confirmez être le titulaire légal de la carte du compte à débiter et que vous êtes légalement en droit d'en faire usage.

ARTICLE 7 : PROLONGATION DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DE LA GARANTIE COMMERCIALE WEFIX

Conformément à l'article L. 217-28 du Code de la Consommation (reproduit à l'Annexe 1 ci-après), en cas de remise en état de votre appareil couvert par la garantie légale de conformité ou par la garantie commerciale WeFix, WeFix prolongera votre garantie en cours du temps d'immobilisation de votre appareil du même temps d'immobilisation.Pour plus de détails nous vous renvoyons vers les conditions de la garantie commerciale.

ARTICLE 8 : GARANTIE DES RÉPARATIONS, PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES

Nos réparations sont garanties dès la date de mise à disposition du produit pendant une période de trois mois pour les remplacements de batterie et un an pour tout autre réparation. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit au dépôt initial de votre appareil à WeFix, survenant dans le délai susvisé après la restitution de votre appareil, WeFix prendra en charge la nouvelle réparation de votre appareil pour la même panne. Les pièces détachées et accessoires utilisés dans le cadre de la réparation ne bénéficient pas de garantie. Les pièces détachées endommagées et remplacées suite à une réparation ne sont pas restituées au client, elles seront recyclées par WeFix. En acceptant les conditions générales de réparation, vous acceptez donc la cession des pièces remplacée

ARTICLE 9 : GARANTIES

9.1 Garanties légales

9.1.1 Garanties légales pour les biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisés en Annexe 1 des présentes conditions.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

• bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur

• peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ; bénéficie d'une restitution totale du prix s'il rend le bien ou d'une restitution partielle s'il décide de le garder, sous réserve que la réparation ou le remplacement du bien se trouve être impossible, en application de l'article L. 217-10 du Code de la consommation

• est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 premiers mois suivant la délivrance pour les biens neufs et 6 mois suivant la délivrance pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

9.1.2 Garanties légales pour les biens et biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1er janvier 2022

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en oeuvre 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 porté 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.

9.2 Garanties commerciales

En plus de vos droits prévus par la loi, nous garantissons nos réparations, hors étanchéité, selon notre garantie commerciale pendant une durée d'un (1) an, à compter de la restitution de votre appareil, après réparation, hors batteries, garantie trois (3) mois.

La garantie commerciale est applicable sur les seuls éléments ayant donné lieu à une réparation par WeFix, conformément à « l'ordre de réparation ». Par exception à ce qui précède, et concernant l'échange de la batterie, la garantie commerciale court pendant une durée de trois (3) mois, à compter de la restitution de votre appareil, après réparation. Suite à une réparation, WeFix ne garantit pas l'étanchéité du produit.

La garantie commerciale couvre les pannes similaires à celles ayant donné lieu au dépôt initial de l'appareil liées à l'utilisation normale de votre produit. Cependant, la garantie ne couvre pas les pannes liées à une modification de matériel, un accident ou un choc, une détérioration volontaire, un dégât causé par l'eau, le feu, l'humidité, la foudre et de manière plus générale en cas d'utilisation anormale de votre appareil. Toute intervention extérieure à celle de WeFix peut causer des dommages qui ne seront pas couverts par la garantie commerciale WeFix.

Pendant le délai de la garantie commerciale, et si vous constatez un dysfonctionnement d'un élément ayant donné lieu à réparation par WeFix, vous :

• êtes invités à vous rendre, muni de l'original de votre facture d'achat, dans un des différents points de vente WeFix dont les adresses figurent sur le site Internet www.wefix.net. En fonction de la nature du dysfonctionnement, et sous réserve que l'appareil n'ait pas été manifestement endommagé depuis votre achat, votre appareil sera :

• soit réparé sur place par nos réparateurs.

• soit envoyé à nos frais à notre atelier central. Une fois réparé, votre appareil vous sera envoyé, à nos frais, dans la boutique WeFix de votre choix.

Un refus de prise en charge de votre appareil par l'atelier central WeFix sera considéré comme un renoncement à votre garantie commerciale.

Préalablement à la réparation, vous êtes tenu d'effectuer une sauvegarde de vos données personnelles contenues dans votre appareil. La durée des réparations ne pourra pas excéder 30 jours à compter du jour où vous avez déposé le produit dans un de nos points de vente (i), ou à compter du jour de la réception du produit à l'atelier (ii). Pendant la durée des réparations, WeFix n'est pas tenue de mettre à votre disposition un appareil de remplacement. Dans le cadre de la garantie commerciale, aucun remboursement ne sera effectué.

Dans le cas où, suite à des manipulations, WeFix aurait endommagé votre appareil entrainant la déclaration du produit comme « irréparable » par notre atelier central. Un remboursement de votre appareil sur la base tarifaire d'un appareil reconditionné de modèle équivalent en bon état vous sera adressé par virement bancaire.

Si votre produit a été remplacé dans le cadre d'une prise en charge d'un constructeur partenaire (Apple, Samsung, etc.), la garantie applicable est celle du constructeur.

ARTICLE 10 : ABANDON DES APPAREILS

En cas d'accord de votre part sur l'abandon de votre appareil suite au refus du devis, WeFix 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 de six mois après y avoir été invité par le SAV par l'envoi d'e-mails, sera considéré comme abandonné et WeFix se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit. (revente, destruction, …)

ARTICLE 11 : CONTACTEZ-NOUS

Pour toute information ou question, notre service assistance SAV est à votre disposition ici : https://www.wefix.net/nous-contacter. Du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30. Ou par voie postale à l'adresse suivante : SAS WeFix – Service clients - 21, boulevard Ney – 75018 Paris.

ARTICLE 12 : DONNÉES PERSONNELLES

DISPOSITIONS GENERALES

Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue pour assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles. Vous pouvez consulter la politique globale de protection des données personnelles de Wefix pour toute information sur l'usage que nous faisons de vos données personnelles ici : https://www.wefix.net/politique-de-confidentialite

UTILISATION DE VOS DONNEES DANS LE CADRE DE NOS PRESTATIONS DE REPARATION

La protection de vos données dans le cadre de nos services est au coeur de nos préoccupations.

Effacement et sauvegarde de vos données et fichiers avant remise de vos appareils

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 que WeFix peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil. Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou de supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant tout dépôt chez WeFix. 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 de WeFix afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels. WeFix ne pourra être tenue responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

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 de 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.

Absence de contenus illicites

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucuns fichiers ou données illicites.

Finalités du traitement de vos données

Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services SAV (prise en charge, diagnostics, réparation, l'exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables …) aux fins de gestion de votre dossier, et intervention sur vos appareils ou revalorisation.

Base légale

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (présentes CGR) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et sécurité

WeFix et les Fabricants prennent toutes les mesures pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.

Vos droits

Conformément à la règlementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » en vous laissant guider par l'agent conversationnel de la page de la politique globale de confidentialité du site Fnac.comWefix.net : https://www.wefix.net/politique-de-confidentialite ou par courrier : SAS WeFix, RCS Paris B 518 902 04, domiciliée 2 Bvd Ney 75019 PARIS.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de préciser que votre demande porte sur DROITS SAV et nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. (ou numéro de dossier réparation) Certaines demandes pourront donner lieu à la vérification de votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande.

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

WeFix dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles de WeFix à l'adresse droits.rgpd@wefix.net (hors exercice de vos droits qui s'effectuent principalement via l'agent conversationnel).

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ

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

La responsabilité de WeFix au titre de ses prestations de réparation, 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.

En cas d'achat à titre professionnel, la responsabilité de WeFix ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant dans l'exécution des prestations SAV tels que notamment : perte de temps, destruction de fichiers, perte de données, perte de chiffre d'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation.

De même WeFix ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle par le client, et ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE – LITIGES – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. La langue des présentes est la langue française. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront seuls compétents.

Traitement des réclamations

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle – 21 boulevard Ney – 75018 Paris ; WeFix adhère au Code Déontologique de la CNPM.

Médiation des litiges de consommation

Notre entreprise adhère à la médiation de la CNPM dont les coordonnées sont les suivantes : 7 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND – https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/demande-de-mediation.php

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés aux prestations de réparation ou aux ventes de produits proposées par WEFIX. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client WEFIX (SAS WeFix - 21, boulevard Ney – 75018 Paris).

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur : https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/

ANNEXE 1

Article L.217-3 du Code de la consommation :

Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat

Article L.217-5 du Code de la consommation :

I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants:

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture.

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-8 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-9 du Code de la consommation :

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 du Code de la consommation :

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L.217-12 du Code de la consommation :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité.

2° De l'importance du défaut de conformité.

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil. Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-13 du Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en oeuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur

Article L.217-28 du Code de la consommation :

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Article 1641 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.

Article 1648 alinéa 1er 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.

ANNEXE 2

Modèles	Pièces en causes	Signature numérique	Origine controlée	Défaut
iPhone 5S - SE		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie			
	Ecran			
	APN			
	Front APN			
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne			
	Bouton Home / Touch ID	●		
iPhone 6 - 6+ - 6S - 6S+		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie			
	Ecran			
	APN			
	Front APN			
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne			
	Bouton Home / Touch ID	●		
iPhone 7 - 7+		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie			
	Ecran			True tone HS sans iCopy
	APN			
	Front APN			
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne			
	Bouton Home / Touch ID	●		
iPhone 8 - 8+		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie			
	Ecran			True tone HS sans iCopy
	APN			
	Front APN			
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne			
	Bouton Home / Touch ID	●		
iPhone X		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie			
	Ecran			True tone HS sans iCopy
	APN			
	Front APN	●		Face ID HS
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne	●		Face ID HS
iPhone XR - XS - XS max		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie		●	État batterie HS
	Ecran			True tone HS sans iCopy
	APN			
	Front APN	●		Face ID HS
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne	●		Face ID HS
iPhone 11 - 11 pro - 11 pro max		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie		●	État batterie HS
	Ecran		●	True tone HS sans iCopy
	APN			
	Front APN	●		Face ID HS
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne	●		Face ID HS
iPhone 12 mini - 12 - 12 pro - 12 pro max		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie		●	État batterie HS
	Ecran		●	True tone HS
	APN		●	Certain modes de prise
	Front APN	●	●	Face ID HS
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne	●		Face ID HS
iPhone 13 mini - 13 - 13 pro - 13 pro max		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie		●	État batterie HS
	Ecran		●	True tone HS
	APN		●	Certain modes de prise
	Front APN	●	●	Face ID HS
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne			
iPhone 14 - 14 plus - 14 pro - 14 pro max		Irremplaçable	Notification / pop up	Dysfonctionnement
	Batterie		●	État batterie HS
	Ecran		●	True tone HS
	APN		●	Certain modes de prise
	Front APN	●	●	Face ID HS
	Vitre arrière (Chassis) Performance réseau			Performance réseau
	Écouteur interne			