

# Centre iCare SAS

## Conditions générales Vente et Réparations

*Les présentes Conditions Générales régissent les conditions de réparations et de vente de votre produit, par le Centre iCare SAS (ci-après « iCare »)*

### **Article 1 – Prise en charge du matériel**

#### ***1.1. Tarif***

iCare étant un Centre de Services Agréé Apple (CSAA), se réserve le droit de sa propre tarification, totalement indépendante des Apple Stores.

#### ***1.2. Service de localisation***

iCare ne prendra aucun appareil en charge, si le service de géolocalisation est activé sur votre produit.

#### ***1.3. Validité***

Tout devis émis a une durée de validité de 14 jours. Si le matériel venait à sortir des locaux de chez iCare sans réparation(s) effectuée(s), et/ou en statut devis refusé, le devis deviendra automatiquement caduc ainsi que le délai de prise en charge.

#### ***1.4. Accord de réparation***

Tout devis signé en magasin et/ou faisant l'objet d'un bon pour accord par email, est valide et définitif et doit être dû. En cas de non-respect de cette clause, le produit sera automatiquement cédé à iCare sans délai imparti.

### **Article 2 – RGPD**

En fonction de la nature de la panne, un mot de passe peut vous être demandé pour des tests complémentaires ; ou afin de désactiver le service de géolocalisation, qui bloque la réparation. Notre contrat de confidentialité avec Apple, nous interdit de conserver ou de divulguer les données clients.

### **Article 3 – Délai**

Les délais de diagnostic et de réparation sont donnés par iCare à titre indicatif, basés sur un délai moyen prévisionnel. De convention expresse entre les parties, en aucun cas un retard de diagnostic et/ou de réparation ne peut entraîner de pénalité à l'encontre de iCare.

Les délais sur les envois postaux des produits sont donnés à titre indicatif et leur non-respect ne peut entraîner une annulation de la commande ou une quelconque indemnité de retard.



## **Article 4 – Suivi**

Chaque étape de l'intervention est notifiée par SMS. Le devis est envoyé par email. Pour toutes demandes d'informations, merci de privilégier le contact par email (adresse communiquée sur votre devis) et de toujours communiquer le numéro de prise en charge. Aucune réponse par SMS ne sera traitée.

## **Article 5 – Les données**

### ***5.1. Responsabilité***

La responsabilité des données et de leur sauvegarde, incombe à l'utilisateur. iCare se décharge de toutes responsabilités d'une perte de données accidentelle lors de la réparation de votre matériel. Celles-ci peuvent être irrécupérables, effacées ou reformatées pendant l'intervention. iCare vous incite fortement à faire une copie de sauvegarde avant de déposer votre produit pour réparation. iCare ne peut être tenue responsable de la perte, de la récupération, de la corruption, de la violation ou de l'endommagement des données, logiciels ou programmes, ni de l'impossibilité d'utiliser votre produit ou tout autre matériel à la suite des services fournis par iCare. Vous déclarez que votre produit ne contient pas de fichiers ou données de nature illégale. Sans le mot de passe de votre matériel, les tests seront limités et la partie logicielle ne sera pas contrôlée.

Dans certains cas, votre matériel n'est pas réparé sur site mais est envoyé directement chez notre partenaire pour réparation via le transporteur UPS.

### ***5.2. Récupération***

Une prestation de tentative de récupération des données peut, lorsque cela est mentionné sur la prise en charge de dépôt, être proposée, ce de façon totalement indépendante de la réparation. Le Centre prend ainsi toutes les précautions d'usage, pour maintenir l'intégrité et la confidentialité des données de l'appareil. Les données récupérées, dans la limite des données logiquement extractibles, sont fournies en l'état, sans garantie d'intégrité. Toute demande de conservation des données sur une durée, au delà de la date de restitution du matériel, pourra être facturée.

Aucune réparation ne saurait être annulée pour motif de non récupération, ou récupération incomplète des données. En effet, cette prestation est totalement indépendante et peut être effectuée seule ou en complément de la réparation.

## **Article 6 – Liquide et dommage physique**

Pendant et après le diagnostic d'une machine endommagée par du liquide ou un choc, il est possible que certains composants ne fonctionnent plus en raison de l'oxydation des pièces internes et de la fragilité des pièces endommagées physiquement. iCare ne pourra être tenue responsable des dommages supplémentaires causés sur le produit lors du diagnostic et/ou de la réparation, étant donné la nature totalement incertaine des pannes, visibles ou aléatoires, causées par du liquide ou des chocs.

## **Article 7 – Garanties**

### ***7.1. Produits***

La garantie s'applique aux composants d'origine défectueux. Sont exclus, les dysfonctionnements liés au système, aux logiciels, périphériques tiers et tous dommages causés par suite de négligence, choc, défaut d'entretien, électrique, corps étranger et toute autre utilisation non conforme aux préconisations du constructeur. iCare se réserve le droit de ne pas prendre en charge un matériel dont les composants auraient subi une modification non-autorisée et/ou ne seraient pas des pièces d'origine Apple. iCare ne pourra être tenue responsable des dommages survenus sur le produit lors du diagnostic et/ou de la réparation si le produit aurait subi des modifications non-autorisées.

La garantie du matériel pris en charge reste basée sur les mêmes garanties que le constructeur. Elle s'étend sur une durée de 1 an constructeur et la deuxième année, en garantie européenne, si et seulement si le produit provient d'un achat effectué en France avec facture d'achat à l'appui, au nom du client particulier. La garantie loi européenne ne s'applique pas aux entreprises, ni aux produits résultant d'un achat chez un opérateur. Toute modification ou tentative de démontage non-autorisée par le constructeur pourra donner lieu à une dénonciation de la garantie et un refus de service sur l'appareil. Pour bénéficier d'une garantie (incluant sans s'y limiter la garantie limitée, l'extension de garantie ou la garantie par le droit du consommateur), une preuve d'achat peut être exigée et faire l'objet d'une validation par le fabricant.

### ***7.2. Réparation***

iCare effectue les réparations en respectant les règles de la profession et le cahier des charges du constructeur. L'intégralité de ses techniciens a suivi et suit une formation de technicien, certifiée Apple. Si sa responsabilité venait à être engagée quelque soit le préjudice subi, la réparation ou le dédommagement ne saurait excéder la valeur VÉNALE de l'appareil.

Toute pièce remplacée, commandée chez le fournisseur (Apple) est garantie 90 jours à partir de la date de mise à disposition du produit. Toute pièce commandée provient des entrepôts de chez Apple et est certifiée de qualité par le fournisseur. iCare n'a strictement aucun visuel quand à la nature, neuve ou reconditionnée, de ces pièces.

## **Article 8 - Facturation**

### ***8.1. Tarif***

Le tarif des réparations est celui en vigueur au moment de la réception du devis. Le tarif en vigueur est sujet à modification sans préavis. Si la réparation entraîne des frais de main d'œuvre et/ou des pièces non-spécifiées précédemment, iCare pourra demander votre accord au moyen d'un devis révisé. Si vous refusez qu'iCare révisé les frais, votre matériel vous sera rendu sans réparations.

### ***8.2. Pièces***

iCare doit conserver la pièce remplacée ou le produit échangé, laquelle/lequel deviendra sa propriété, la pièce de rechange devenant votre propriété. Les pièces remplacées sont généralement réparables et sont échangées ou réparées par Apple à titre onéreux. Si la loi applicable impose à Apple de vous retourner une pièce remplacée, vous acceptez de payer à Apple le coût supplémentaire de l'article de rechange.

### ***8.3. Frais de transport***

Les frais de port sont facturés en fonction du modèle de votre produit. Le prix à payer est celui qui est spécifié sur le devis émis par iCare.

#### **8.4. Modalités de paiement**

Le règlement des réparations peut s'effectuer de plusieurs façons :

8.4.1 : Par carte bancaire directement en magasin (American Express non accepté)

8.4.2 : Par espèces à hauteur de 999€ maximum

8.4.3 : Par carte bancaire à distance en paiement sécurisé sur Lydia Pro, sur le lien suivant : <https://collecte.io/votre-collecte-icare/fr>

8.4.4 : Par virement bancaire en précisant obligatoirement le numéro de la prise en charge inscrit sur le devis. iCare ne délivrera pas le produit tant que le règlement ne sera pas visible. Aucune preuve de virement ne fera office de règlement officiel.

*N.B : Article L113-3 du code de la consommation – iCare n'accepte plus les règlements par chèques.*

#### **8.5. Commande**

Les éventuelles commandes doivent être formalisées par écrit. Une commande engagée et livrée en magasin ne peut être annulée par le client. Conformément à la loi, les commandes établies par un procédé de vente à distance générant une livraison à l'adresse indiquée par le client, bénéficient du délai de rétractation de 7 jours à compter de la date de réception, le retour des produits concernés devant s'effectuer dans le cadre réglementaire prévu, notamment dans l'emballage d'origine et sans avoir subi la moindre altération. Sauf conditions particulières, les factures sont payables au comptant et sans escompte, dès présentation et avant toute livraison.

#### **8.6. Avoir**

Les éventuels avoirs sont remboursables ou utilisables uniquement sur le point de vente sur lequel il a été émis, pendant une durée de 3 mois à compter de la date d'émission. Tout acompte doit obligatoirement être justifié par un bon de commande.

### **Article 9 – Responsabilité**

iCare ne sera pas tenue responsable et ne remboursera aucunement les dommages indirects résultant du service fourni, notamment la perte de chiffre d'affaire, le manque à gagner, réel ou anticipé, la perte partielle ou totale d'activité, de retard quelconque dans le domaine personnel ou professionnel.

### **Article 10 – Garde du matériel**

#### **10.1. Engagement des parties**

Par la signature de la prise en charge, le client reconnaît expressément qu'il remet à iCare son matériel en vue de sa réparation. Dès la prise en charge, iCare s'engage à adresser un devis par email dans un délai de trente (30) jours suivant le jour du dépôt du matériel.

#### **10.2. Délai après acceptation du devis**

Dans l'hypothèse d'une acceptation du devis par le client, ce dernier dispose d'un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de restitution fixée par iCare pour récupérer son matériel une fois celui-ci mis à disposition. iCare informera le client par courrier électronique ou par sms à l'adresse/numéro communiquée par le client, de la date de fin de réparation prévue pour le matériel déposé le jour de sa prise en charge. A défaut de récupération du matériel dans le délai imparti, des frais de garde de 10€ HT par jour à la charge du Client seront appliqués (concernant les smartphones et tablettes ces frais seront ramenés à 5€ HT par jour).

### ***10.2. Délai après refus du devis***

Dans l'hypothèse d'un refus de devis de réparation proposé par iCare ou une non-réponse et à défaut de récupération de son matériel dans un délai de un (1) mois suivant la date du dépôt de son matériel, iCare appliquera automatiquement des frais de garde de 10€ HT par jour (concernant les smartphones et tablettes les frais de garde seront ramenés à 5€ HT par jour).

## **Article 11 – Transfert de propriété**

A l'issue d'un délai total de trois (3) mois suivant la date de restitution du matériel indiquée par iCare, celle-ci informera le client par courrier électronique de l'arrivée à échéance des délais. iCare sera alors en droit de disposer librement du matériel (dons, destruction...) que le client n'aura pas récupéré, sans que ce dernier ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre, que le matériel soit réparé ou en devis refusé.

## **Article 12 – Réclamation**

Bien que nos techniciens mettent tout en œuvre pour proposer une réparation complète et fiable, la non-réparation de pannes dont les symptômes ne nous ont pas été signalés ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation.

Aucune réclamation ne sera acceptée au-delà d'un délai de 10 jours à compter de la date de mise à disposition du matériel.

## **Article 13 – Juridiction**

En cas de contestation relative à l'exécution d'un contrat de service, ainsi qu'en cas d'interpellation ou d'exécution des clauses et conditions ci-dessus indiquées, le tribunal du lieu de notre siège social sera seul compétent.

## **Article 14 – Informations consommateurs**

En France, les pièces détachées qu'Apple met à disposition sur le marché et qu'elle considère indispensable à l'utilisation des biens, seront disponibles pendant 5 ans.

Pour plus d'information, merci de contacter AppleCare soit par téléphone, soit par courrier.

### **Numéro du centre AppleCare**

- Métropole : (33) 0805 540 003
- DOM-TOM : (33) 0825 77 00 35 \*

*\* Des frais téléphoniques sont applicables pour les appels locaux et nationaux*

### **Adresse postale d'Apple**

Apple Customer Support  
Apple Distribution International  
Hollyhill Industrial Estate  
Hollyhill, Cork  
Republic of Ireland

