



CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS ET DE VENTE (CGPV)

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de prestations et de vente (ci-après « CGPV ») sont établies entre :

La société S STORE, Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 1000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Bobigny sous le numéro 929 043 230, dont le siège social est situé 7 Place de l'Hôtel de ville – 93600 Aulnay sous-bois, numéro de TVA intracommunautaire FR87929043230, agissant tant pour son propre compte (ci-après dénommée « S STORE » ou « le Vendeur » en cas de vente, ou « le Réparateur » en cas de prestation), d'une part, et toute personne physique ou morale qui commande une prestation ou acquiert un appareil ou un produit auprès du Vendeur, ci-après dénommée « l'Acheteur » (en cas de vente) ou « le Client » (en cas de vente ou de prestation), d'autre part.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes CGPV ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles S STORE propose au Client :

- 1.1. Une offre de prestations de service après-vente, comprenant les prestations réalisées par S STORE sur les appareils de téléphonie mobiles (ci-après « l'Appareil » et « les Appareils »).
- 1.2. La vente de produits neufs, d'occasion ou reconditionnés, notamment des appareils de téléphonie mobiles, tablettes, accessoires, guides, ordinateurs, consoles, produits dérivés et autres fournitures de contenus ou services numériques (ci-après « le Produit » ou « les Produits »).

Les prestations à la demande et les prestations de service après-vente sont ensemble dénommées « les Prestations ». Les garanties de prestation s'appliquent à toutes les interventions techniques sur Smartphones et tous objets connectés effectuées au domicile du Client. Les prestations de réparation sont exclues pour tous les équipements couverts par la garantie initiale du constructeur, qui est de deux (2) ans.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CGPV

L'acceptation par le Client du devis décrivant les Prestations proposées ou l'achat du Produit vaut prise de connaissance et acceptation des présentes CGPV, qui seront remises au Client et seront également disponibles sur <https://www.s-store.fr>

Les CGPV ne peuvent être modifiées que par un accord écrit entre le Client et S STORE.

ARTICLE 3 – DISPOSITIONS CONTRACTUELLES SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX PRESTATIONS

A. Modalités de réalisation des Prestations

3.1. Accessibilité

Les Prestations sont accessibles à tous les Clients de S STORE.

3.2. Renonciation aux stipulations des CGPV

Le fait que S STORE ou le Client ne se prévalent pas à un moment donné de l'une des stipulations des CGPV ne pourra être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

B. Liste des Prestations

La liste des Prestations est indicative et non exhaustive.

S STORE propose, au choix du Client, les prestations suivantes :

- Diagnostic personnalisé de l'Appareil.
- Paramétrage de l'Appareil.
- Remise à niveau du logiciel de l'Appareil.
- Réparation de l'Appareil en cas de panne, casse ou oxydation.
- Changement de pièces et d'accessoires de l'Appareil.
- Prêt d'un appareil en cas d'immobilisation de l'Appareil, sous réserve de remplir les conditions de prêt définies en magasin (durée de prêt limitée).
- Rénovation en cas d'usure ou de détérioration accidentelle.

Offres d'accessoires pour une utilisation optimale.

Si le Client sollicite une prestation de service qui ne figure pas dans la liste, le magasin S STORE peut accepter d'effectuer cette prestation spécifique, à condition de :

- Fournir un devis détaillé au Client.
- Obtenir un accord écrit du Client.

C. Choix et réalisation des Prestations

Les Prestations peuvent être souscrites individuellement par le Client et peuvent être modifiées en fonction des Appareils, et des impératifs techniques, de délai ou de disponibilité.

Chacune des Prestations sera préconisée par S STORE au Client à l'issue d'un diagnostic personnalisé. Le Client pourra demander des informations complémentaires sur l'intervention proposée.

Après acceptation des Prestations par le Client, S STORE fournira un devis tenant compte des Prestations souhaitées. Le Client reste libre d'accepter ou de refuser ce devis.

Une fois le devis accepté, S STORE s'engage à réaliser les Prestations dans les délais indiqués à l'article 5 des CGPV.

Les Prestations sont effectuées par le technicien, au domicile du client

La réalisation des Prestations se fait en présence du Client. S STORE ne pourra être tenu responsable d'un dysfonctionnement des systèmes d'exploitation installés sur l'Appareil du Client.

Le Client s'engage à fournir à S STORE toutes les informations nécessaires à la réalisation des Prestations, telles que les identifiants et mots de passe.

En cas de non-communication de ces informations, S STORE ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité à réaliser les Prestations.

D. Conditions financières applicables aux Prestations

Les prix des Prestations s'entendent toutes taxes comprises, conformément aux tarifs communiqués au Client lors de la signature du devis. Les Prestations et Produits (accessoires)

sont soumis à la TVA applicable (20%) au moment de la réalisation des Prestations, qui sera indiquée sur la facture.

Ces conditions financières s'appliquent également aux prestations de service non listées, demandées spécifiquement par le Client à S STORE.

E. Garantie commerciale de S STORE

S STORE offre une garantie commerciale, au sens de l'article L.217-21 du Code de la consommation, d'un an qui couvre les Prestations de réparation réalisées sur l'Appareil du Client. Cette garantie est réduite à trois (3) mois en cas d'oxydation de l'Appareil.

La durée de la garantie commence à compter de la date de réalisation de la Prestation par S STORE. Pour bénéficier de cette garantie, le Client doit présenter la facture attestant de la prestation réalisée sur l'Appareil.

ARTICLE 4 – DISPOSITIONS CONTRACTUELLES SPÉCIFIQUES À LA VENTE D'UN PRODUIT

Le Client doit avoir la capacité juridique de contracter.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGPV avant tout achat et déclare les accepter dans leur intégralité.

Les CGPV sont consultables par le Client. Elles sont également fournies sur demande en version papier ou électronique.

A. Champ d'application

Les CGPV régissent les ventes des Produits mentionnés à l'article 1, réalisées par S STORE aux Clients consommateurs souhaitant effectuer un achat direct. Elles s'appliquent à toute vente ou fourniture de Produits neufs et/ou d'occasion et/ou reconditionnés.

B. Prix et conditions de règlement

Le paiement par le Client pour l'achat des Produits s'effectue par :

- Carte bancaire (Visa, MasterCard, autres cartes bleues ou cartes), sur TPE nomade ou application smartphone

- Virement bancaire instantané.

C. Formation du contrat de vente

Le Produit reste la propriété de S STORE jusqu'au paiement complet du prix par le Client. Le lieu de délivrance du Produit est situé au domicile du client. Les contenus numériques et services numériques sont fournis par tout moyen approprié pour y accéder ou les télécharger, en tout lieu physique ou virtuel proposé par S STORE.

D. Remboursement du Produit

Le Client peut demander un avoir du Produit acheté dans un délai de 7 jours calendaires, sous réserve des conditions suivantes :

Dispositions générales

L'avoir du Produit (hors biens dématérialisés) est effectué sous forme d'un avoir, remboursable exclusivement où l'achat a été effectué. S STORE se réserve le droit de refuser ce remboursement si le Produit a été acheté il y a plus de 15 jours.

Les avoirs émis ont une validité de trois (3) mois. Au-delà, aucun remboursement ne sera réalisé.

Aucun remboursement total ne sera accepté si, lors de l'achat initial, un Produit d'occasion a été racheté ou si un avoir, un chèque cadeau ou une carte cadeau a été utilisé.

Le Client ne pourra pas obtenir de remboursement de la différence de prix si le Produit est trouvé à un prix inférieur chez un concurrent. S STORE n'applique pas la politique du « satisfait ou remboursé ».

Produit acheté neuf

a) Produit neuf non ouvert (dans son emballage d'origine)

S STORE pourra, à la demande du Client, procéder à son remboursement si les conditions suivantes sont remplies :

- Produit dans son emballage d'origine ;
- Achat réglé en espèces ou par carte bancaire ;
- Preuve d'achat fournie ;

- Demande de remboursement présentée le jour même de l'achat, la date sur la preuve d'achat faisant foi.

Ou, remise d'un avoir correspondant au montant d'achat.

b) Produit neuf ouvert

Un Produit est considéré comme « ouvert » si son emballage a été altéré ou s'il est présenté sans son emballage d'origine.

Tout Produit ouvert ne pourra pas être repris à son prix d'origine. Cet avoir est valable uniquement dans les Magasins.

Toute demande de reprise d'un Produit ouvert doit être faite dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'achat.

Produit acheté d'occasion, y compris reconditionné

a) Produit acheté d'occasion rapporté le jour même de l'achat

S STORE pourra, à la demande du Client, procéder à son remboursement si les conditions suivantes sont remplies :

- Produit dans son emballage d'origine ;
- Produit réglé en espèces ou par carte bancaire ;
- Preuve d'achat fournie ;

Demande de remboursement présentée le jour même de l'achat.

Ou, remise d'un avoir correspondant au montant d'achat.

b) Produit acheté d'occasion rapporté un jour après la date d'achat et dans un délai de trente (30) jours calendaires

Au cours de cette période, S STORE remettra au Client un avoir correspondant au montant d'achat, sous réserve de la production d'une preuve d'achat.

E. Échange de Produits

Les Produits (hors biens dématérialisés) peuvent être échangés en Magasin, sous réserve de respecter les conditions suivantes :

Échange dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'achat (preuve d'achat faisant foi) ;

- Preuve d'achat fournie ;
- Produit remis dans son emballage d'origine, dans un état identique à celui dans lequel il a été vendu ;

- Échange dans la limite des stocks disponibles.

La possibilité d'échanger des Produits dans les conditions ci-dessus relève de la politique commerciale de S STORE et s'ajoute aux garanties légales.

F. Garanties

Garanties légales

Les Produits vendus par S STORE bénéficient des garanties suivantes :

- Garantie légale de conformité (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation).
- Garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

- Éventuelle garantie commerciale (articles L.217-21 à L.217-24 du Code de la consommation), figurant sur la facture d'achat.

a) Garantie légale de conformité

Pour les Produits achetés avant le 31 décembre 2021, S STORE répond des défauts de conformité apparaissant sur le Produit pendant deux (2) ans à compter de sa délivrance. Le Client :

- Dispose d'un délai de deux (2) ans pour agir contre S STORE.

- Peut choisir entre réparation ou remplacement gratuit, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation. Si la réparation ou l'échange ne peuvent être effectués dans le mois suivant la prise en charge, S STORE remboursera le prix du Produit.

N'a pas à prouver l'existence du défaut de conformité dans la durée de la garantie.

Pour les Produits achetés d'occasion ou reconditionnés, au-delà de six (6) mois, le Client devra prouver que le défaut existait au moment de la délivrance.

b) Garantie légale contre les vices cachés

Le Client peut mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Il doit prouver que le défaut existait, qu'il était caché et qu'il rend le Produit inutilisable.

ARTICLE 5 – RÉCLAMATION / MÉDIATION / LITIGES / DROIT APPLICABLE

Pour toute réclamation concernant les Services ou Produits, le Client peut contacter le service clientèle à l'adresse suivante : **7 Place de l'hôtel de ville, 93600, Aulnay sous bois**

S STORE et le Client s'efforceront de résoudre à l'amiable tout litige relatif à l'exécution des Prestations. À défaut, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente. En cas de désaccord persistant, le Client peut saisir un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), accessible via son site internet : <https://cm2c.net/>.

Le droit français est applicable. La langue des présentes CGPV est le français.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉ

S STORE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des Prestations et n'est responsable que de l'exécution de moyens.

S STORE ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de manipulation par le Client, de dépassement de délai ou d'utilisation non conforme de l'Appareil par le Client. La responsabilité de S STORE ne sera pas engagée si les instructions fournies dans la documentation du constructeur et/ou opérateur ne sont pas respectées.

Le Client est informé de la nécessité de sauvegarder ses données personnelles contenues dans l'Appareil avant l'intervention de S STORE. En cas de non-sauvegarde, le Client accepte que l'intervention puisse entraîner la perte de ses données.

S STORE ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dégradation de données personnelles résultant de l'exécution des Prestations.

ARTICLE 7 – FORCE MAJEURE

En cas de force majeure, la responsabilité de S STORE ne pourra être engagée. La force majeure est définie conformément à l'article 1218 du Code civil et aux interprétations de la jurisprudence.

ARTICLE 8 – DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la législation en vigueur, le Client est informé que ses données personnelles, nécessaires à la réalisation des Prestations, seront collectées et traitées par S STORE (et ses sous-traitants). Ces données sont destinées à la gestion des Prestations et seront conservées jusqu'à l'expiration des délais de prescription des actions juridiques.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression des données personnelles le concernant. Pour exercer ces droits, le Client peut contacter S STORE par courrier recommandé ou par email à l'adresse **7 Place de l'hôtel de ville, 93600, Aulnay sous bois.**

Les demandes seront traitées dans un délai maximum d'un mois.

Le Client peut également transmettre des directives concernant le traitement de ses données après son décès. En l'absence de directives, les dispositions légales en vigueur s'appliqueront.

Toute déclaration fausse ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique visant à prévenir ou identifier une fraude.