

Numéro d'assistance :

09 693 20 396*

Du Lundi au Samedi de 9h à 20h (hors jours fériés)

Pensez à vous munir de votre :

- Facture d'achat
- Contrat de garantie

*prix d'un appel local depuis un poste fixe

La garantie **100% Remboursé**
1 ou 2 ans*

**CONDITIONS
GÉNÉRALES**

DE PRESTATION
DE SERVICES {CGPS}



*selon la formule souscrite dans le magasin adhérent.

Réf : 16072012_SPEZIALEOCCASION_CASHEXPRESS

cash  **press**

La garantie 100% Remboursé 1 ou 2 ans

Garantie 100% Remboursé Occasion

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1er juin 2012 ; elles sont applicables à tout Client (au sens défini à l'article 1.5 ci-après) ayant souscrit une Garantie 100% Remboursé occasion en France Métropolitaine (y compris la Corse), auprès d'un magasin de l'enseigne CASH EXPRESS et autorisé à commercialiser la Garantie 100% Remboursé.

1. Définitions

1.1. Appareil garanti :

Le matériel d'occasion reconditionné acheté dans un magasin de l'enseigne CASH EXPRESS par le client, faisant l'objet d'une facture d'achat ou d'un ticket de caisse.

Assistance téléphonique ouverte du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures (hors jours fériés), permettant de valider que l'Appareil garanti est bien éligible à la Garantie valeur intégrale 100% Remboursé, de diagnostiquer la Panne, et le cas échéant, de procéder à un dépannage à distance, à la prise en charge de l'appareil, d'effectuer le retour du produit et prendre un rendez-vous avec un technicien.

1.3. Avoir :

L'avoir/bon d'achat est transmis, par e-mail ou par courrier, après validation de la panne. Son montant correspond au prix initial TTC du produit acheté dans le magasin et dans la limite de 10000€. Il est nominatif au nom figurant sur la facture d'achat du client et le contrat de garantie. Cet avoir/bon d'achat est valable uniquement dans le magasin de l'enseigne CASH EXPRESS où a été effectué l'achat initial du client figurant sur la facture d'achat et le contrat de garantie. Le client dispose d'un an pour utiliser cet avoir/bon d'achat.

Le client est responsable de l'usage qui est fait de son avoir et de son n°. En cas de destruction, de perte ou de vol, il lui appartient d'en avertir immédiatement le numéro d'assistance téléphonique qui, à la condition que celui-ci n'ait pas déjà fait l'objet d'une utilisation, frauduleuse ou non, procèdera à son remplacement après avoir désactivé le code de l'avoir figurant sur le document détruit, perdu ou volé.

L'avoir ne peut donner lieu, même partiellement, à un rendu de monnaie ou à un remboursement, ni faire l'objet d'un escompte ou d'un transfert sur nouvel avoir ou un compte bancaire. L'avoir ne peut faire l'objet d'aucune cession ou revente par son bénéficiaire à un tiers quel qu'il soit, à titre gracieux ou onéreux. L'avoir et son n° est nominatif au nom du Client. Pour bénéficier des sommes créditées, il devra obligatoirement être présenté en caisse accompagnée de la pièce d'identité du client.

1.4. Client :

La personne physique majeure résidant habituellement en France Métropolitaine ou en Corse, acquéreur de l'appareil garanti et dont le nom figure sur la facture d'achat.

La garantie 100% Remboursé

1 ou 2 ans

1.6. Dommages matériels accidentels :

Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible ou non, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti et résultant d'une cause imputable au client ou à une cause extérieure exclusive de garantie, comme il est dit à l'article 4 ci-après.

1.7. Panne :

Tout mauvais fonctionnement de l'appareil garanti ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'appareil garanti.

2. Définition du service

Le client bénéficie auprès du magasin de l'enseigne CASH EXPRESS, de la garantie de 3 mois CASH EXPRESS.

La Garantie 100% Remboursé est une garantie conventionnelle facultative, qui commence après la garantie de 3 mois du magasin de l'enseigne CASH EXPRESS, et qui permet au Client de bénéficier, pendant toute la durée du présent contrat, d'un service de dépannage et/ou au remboursement sous la forme d'un bon d'achat à valoir dans le magasin de l'enseigne CASH EXPRESS où a été effectué l'achat.

Les prestations prévues dans le cadre de la Garantie 100% Remboursé seront réalisées par la Société SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM, SAS au capital de 60 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro B 521 279 737, ayant son siège social 43 cours d'Albret 33000 Bordeaux sous-traitant du magasin de l'enseigne CASH EXPRESS.

Le client reconnaît en avoir été informé et accepte expressément la sous-traitance des prestations.

En cas de Panne de l'appareil garanti pendant la période de validité du contrat, la Garantie valeur intégrale 100% Remboursé couvre, l'appareil Garanti dans les conditions suivantes :

1 : Appareil garanti dit « transportable » d'un poids inférieur à 30kg (LCD/LED ≤ 32 pouces, PC portable, netbook, disque dur multimédia, unité centrale, moniteur, appareil photo et caméscope numérique, cadre numérique, imprimante et autres périphériques, lecteur/enregistreur DVD, tablette PC, lecteur MP3/MP4, console de jeu, GPS, autoradio, vidéoprojecteur, amplis, guitare électrique, piano électrique, tuners, radio, chaînes, platines, home cinéma, PDA smartphone, aspirateur, petit électroménager.

Le client contacte le numéro d'assistance téléphonique, aux coordonnées figurant à l'Article 6.2 « Disposition diverses ».

Si l'appareil garanti ne fait pas l'objet des exclusions de l'article 3, un bon de transport prépayé est envoyé au client sous 48h, pour qu'il puisse retourner son produit à SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM à nos frais.

A réception du produit du client, un diagnostic complet est réalisé sous 48h, pour valider la panne.

Si la panne est avérée, un courrier indiquant le code de l'avis et la valeur d'achat initiale de l'appareil, est envoyé au client afin d'effectuer l'échange à neuf ou un nouvel achat dans le magasin de l'enseigne CASH EXPRESS de son achat d'origine. Dans ce cas, la Garantie 100% Remboursé cesse et le nouveau matériel acheté par le client est couvert par la garantie classique CASH EXPRESS.

Si la panne n'est pas avérée, le produit du client est réexpédié au domicile du client sans frais supplémentaire.

Et la Garantie 100% remboursé occasion reste valable jusqu'à son terme.

2 : Appareil garanti dit « non transportable » d'un poids supérieur à 30kg (LCD/LED/plasma > 32 pouces, lave-linge, lave-linge séchant, lave-vaisselle, congélateur, réfrigérateur, réfrigérateur-congélateur, réfrigérateur US, plaque de cuisson, hotte, cuisinière, four encastrable, cave à vin,

Le client contacte le numéro d'assistance téléphonique, aux coordonnées figurant à l'Article 6.2 « Disposition diverses ».

La garantie 100% Remboursé

1 ou 2 ans

Si l'appareil garanti ne fait pas l'objet des exclusions de l'article 4, un technicien prend rendez-vous avec le client et se déplace chez ce dernier dans les 72h pour réalisation d'un diagnostic complet de la panne. Le technicien intervient au domicile du client.

Si l'appareil garanti peut être remis en état dans un délai maximum de 21 jours ouvrés, il est réparé au domicile du client et la Garantie 100% Remboursé reste valable jusqu'à son terme.

Si l'appareil garanti n'est pas réparable dans le délai de 21 jours ouvrés suivant la notification de la panne, un courrier indiquant le code de l'avis et son montant correspondant à la valeur d'achat initiale de l'appareil, est envoyé au client. Dans ce cas, la Garantie 100% Remboursé cesse et le nouveau matériel acheté par le client est couvert par la garantie CASH EXPRESS. Si la panne n'est pas avérée, la Garantie 100% Remboursé continue jusqu'à son terme.

La Garantie 100% Remboursé s'entend pièces, main d'œuvres et frais de transport ou de déplacement inclus.

3. Durée – validité

La durée de la Garantie 100% Remboursé est de 12 ou 24 MOIS et prend effet après la période de garantie initiale CASH EXPRESS (au minimum de 3 mois), selon la formule souscrite par le client, telle que mentionnée sur sa facture d'achat et le contrat de garantie.

La garantie prend effet au 1^{er} jour du mois suivant la fin de la garantie initiale à compter de la prise de possession de la marchandise et de l'encaissement effectif de la garantie figurant sur la facture d'achat du magasin de l'enseigne CASH EXPRESS et dans le certificat de garantie transmis par e-mail ou par courrier. Les pannes intervenant avant la prise d'effet de la Garantie 100% Remboursé étant couvertes par la garantie du magasin.

4. Réserves et exclusions

4.1. Exclusions de garantie liées à l'origine du dommage :

La Garantie 100% Remboursé ne s'applique pas en cas de dommage matériel accidentel, elle ne couvre notamment pas les détériorations et pannes ayant résulté :

- a - d'une mauvaise installation ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais emploi du matériel, y compris :
 - utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation,
 - installation impropre ou incorrecte de logiciels,
 - ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles,
 - ajout de pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur,
 - ouverture et la modification du contenu de l'appareil garanti,
 - b - de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération...
 - c - de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci, par une personne non agréée par le constructeur,
 - d - de l'entretien, de la réparation ou du remplacement de pièces par suite d'usure normale ou d'un défaut d'entretien,
 - e - d'un virus informatique,
 - f - pour les micro-ordinateurs intégrés dans un réseau, d'une panne du réseau,
 - g - de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil,
 - h - d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales,
 - i - de la corrosion, de l'oxydation, d'un mauvais branchement ou d'un problème d'alimentation externe.
- Si par exemple, un branchement est réalisé sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.

4.2. Exclusions de garantie liées à la nature du dommage (dommages indirects) :

La Garantie 100% Remboursé ne porte que sur le droit à réparation

La garantie 100% Remboursé

1 ou 2 ans

ou au remboursement sous la forme d'un bon d'achat à valoir dans le magasin de l'enseigne CASH EXPRESS où a été effectué l'achat, dans les conditions décrites à l'article 2. En conséquence, les dommages indirects résultant de la panne ne sont pas couverts par la garantie et notamment :

- j - le contenu des appareils. Il faut entendre par contenu des appareils, non pas les composants des appareils mais les produits qui pourraient par exemple être stockés dans un réfrigérateur, un congélateur, ou encore des données informatiques,
- k - les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et les essais non consécutifs à un dommage garanti
- l - les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du produit garanti durant la période comprise entre la panne et la réparation ou le remplacement de l'appareil garanti.

4.3 - Autres exclusions par nature :

Sont enfin exclus de la garantie :

- m - les détériorations et pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie constructeur de l'appareil garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation de l'appareil,
- n - les détériorations d'ordre esthétique,
- o - les détériorations et pannes afférentes aux accessoires (antenne, câbles externe, télécommande, casque...)
- p - les réglages accessibles au client sans démontage de l'appareil garanti,
- q - les appareils garantis que le client n'est pas en mesure de retourner ou ceux qui sont retournés sans leurs accessoires,
- r - les appareils garantis dont le modèle ou le numéro de série sont illisibles ou ont été modifiés par le client.

4.4. Dispositions communes Garantie-privée.com :

Dans l'hypothèse où il apparaîtrait que les détériorations et/ou panne ne sont pas couvertes par la présente garantie, l'appareil garanti sera restitué au client sans frais supplémentaires.

L'appareil garanti continuera à être couvert par la Garantie 100% Remboursé jusqu'à son terme.

5. Achat, enregistrement et terme

La Garantie 100% Remboursé doit figurer sur la facture d'achat et être souscrite en même temps que l'achat du matériel auprès du magasin de l'enseigne CASH EXPRESS. Cette garantie est assurée dans son intégralité par la société SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM.

Le conseiller assistance pourra, à des fins de vérification, exiger les factures originales d'achat du matériel et de la Garantie 100% Remboursé occasion. A ce titre, le client doit conserver la facture du magasin attestant du paiement de l'appareil garanti et du paiement de la Garantie 100% Remboursé.

L'enregistrement du contrat de garantie et l'ouverture des droits auprès du numéro d'assistance téléphonique de SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM sont effectués directement par le magasin adhérent.

5.1 Que faire en cas de panne ?

En cas de panne, le client doit se munir de sa facture et du numéro de série de l'appareil garanti et déclarer la panne à SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM en téléphonant aux coordonnées figurant à l'Article 6.2 « Dispositions diverses ».

La garantie 100% Remboursé

1 ou 2 ans

Après vérification de la validité du contrat de garantie, un pré-diagnostic sera réalisé par téléphone, au cours duquel les conseillers de SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM pourront préconiser des manipulations pour tenter de dépanner l'appareil garanti à distance. En cas d'échec, ou si aucune manipulation n'est préconisée, le conseiller assistance de SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM déclenchera alors l'intervention adéquate selon la nature du produit, comme il est dit à l'article 2.

Dans le cadre de la Garantie 100% Remboursé, le client devra s'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations et/ou de mandater pour réparation un service après-vente non agréé par la marque, de telles interventions étant susceptibles de rendre la garantie caduque. Le client devra également s'abstenir de rapporter l'appareil garanti dans un magasin, ceux-ci n'étant pas habilités à gérer les retours qui sont pris en charge par SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM exclusivement.

5.2 Données personnelles : conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les données personnelles collectées par le magasin de l'enseigne CASH EXPRESS au moment de la souscription de la garantie sont nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues au titre du présent contrat.

Les informations recueillies par le magasin en tant que responsable du traitement seront utilisées pour les seuls besoins de la gestion du contrat et pourront être transmises à des tiers autorisés, seulement aux fins de l'exécution du présent contrat.

Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée.

Le client peut faire valoir ce droit auprès de SAS GARANTIE-PRIVÉE.COM, par écrit à l'adresse figurant à l'article 6.2 « Dispositions diverses ».

6. Transfert du bénéfice de la garantie.

Ce contrat de service ne peut être transféré par le client

6.1 Loi applicable :

Le présent contrat est soumis au droit français.

6.2 Dispositions diverses :

Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires, et toutes déclarations de SAS Garantie-privée.com devront être faites : par téléphone, exclusivement au 09 693 20 396. (*)

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures. (**)

Ou par courrier à l'adresse suivante :

Garantie-privée.com/NES – Service clients
ZI de la Saussaye, rue des Genêts, 45 590 ST CYR en VAL

* Tarif au 01/11/2011 : prix d'un appel local depuis un poste fixe.

** Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions légales ou réglementaires.

cash  express