

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES**1. Exposé préalable**

Le Contrat de Garantie est proposé par la société émettrice de la facture de vente, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur ladite facture, au nom et pour le compte de **GARANTIE-PRIVEE.COM** (Ci-après « Garantie-Privée »), société par actions simplifiée, au capital social de 60 000,00 €, dont le siège social est situé au 2 PL RAVEZIES, 33300 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 521 279 737 représentée par EALIS agissant et ayant les pouvoirs nécessaires en tant que président.

Les présentes Conditions générales définissent les conditions du Contrat de Garantie Occasion 2ème année proposé par GP en sa qualité de Garant au sens de l'article L.217-21 du Code de la consommation. Elles entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2023; elles sont applicables à tout Client (au sens défini à l'article 2 ci-après) ayant souscrit une Garantie Occasion 2ème année (ci-après « Garantie Occasion ») en France Métropolitaine (y compris la Corse), lors de l'achat d'un Appareil garanti acheté auprès de CASH EXPRESS ou l'un de ses franchisés, et éligible à l'offre, selon la liste des Produits éligibles mentionnée ci-après.

2. Définitions

Appareil garanti : Désigne l'Appareil d'occasion, reconditionné, acheté dans un magasin sous enseigne « CASH EXPRESS » faisant l'objet d'une facture d'achat et pour lequel le Client a souhaité souscrire à la Garantie Occasion.

Bon d'achat : Désigne le Bon d'achat transmis, par e-mail après validation de la panne. Son montant correspond au prix initial TTC du produit acheté dans le magasin et dans la limite de 2500€. Il est nominatif au nom figurant sur la facture d'achat du client et le contrat de Garantie Occasion. Ce Bon d'achat est valable uniquement dans le point de vente 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 ce Bon d'achat. Le client est responsable de l'usage qui est fait de son Bon d'achat 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 celle-ci n'ait pas déjà fait l'objet d'une utilisation, frauduleuse ou non, procédera à son remplacement après avoir désactivé le code du Bon d'achat figurant sur le document détruit, perdu ou volé. Le Bon d'achat 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. Le Bon d'achat 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. Le Bon d'achat 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.

Client : Désigne la personne physique résidant habituellement en France métropolitaine ou en Corse, acquéreur de l'Appareil garanti ou qui utilise l'Appareil garanti avec le consentement et sous la responsabilité du Client.

Contrat de Garantie Occasion : Désigne l'ensemble formé par le Contrat signé par le Client et par les Conditions générales de prestations de services. Ces éléments sont adressés par courrier électronique au Client sur l'adresse électronique qu'il aura préalablement fourni, ou sur support papier à la demande expresse du Client.

Dégâts d'ordre électrique : Désigne la Panne résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement, ou de l'influence de l'électricité atmosphérique.

Panne : Désigne la Panne nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil garanti. Plus généralement, la Panne nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti et relevant de l'Usure de l'Appareil garanti. - **Sous réserve des exclusions des garanties-**

Panne intermittente : Désigne la situation de Panne où l'Appareil garanti fonctionne mais uniquement de façon intermittente. - **Sous réserve des exclusions des garanties-**

Produits éligibles : Désigne la typologie des appareils éligibles à la souscription d'un contrat de Garantie occasion, à savoir :

Catégorie -30Kg : • Téléphone / Smartphone • Ordinateur portable • Tablette • Console • Ordinateur de bureau (UC, Moniteur) • Imprimantes & Autres Périphériques • Appareil Photo Numérique • Caméscope • Vidéoprojecteur • Son/Hifi • Home cinéma • GPS • PEM • TV (≤ 43 pouces)

Catégorie +30Kg : • TV LCD/LED/3D supérieure à 43 pouces

Usure : Désigne la détérioration progressive de l'Appareil garanti, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage conforme aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur qui en est fait.

3. Description de la Garantie Occasion

Il est préalablement précisé que les Appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif ne sont pas couverts par la Garantie Occasion.

La Garantie Occasion est une garantie conventionnelle facultative qui permet au Client de bénéficier, d'un service de réparation et/ou d'indemnisation sous forme de Bon d'achat de l'Appareil garanti pendant toute la durée du contrat de Garantie Occasion allant du 13^{ème} au 24^{ème} mois.

Certaines prestations prévues dans le cadre de la Garantie Occasion seront réalisées par la société NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICE, société par actions simplifiée, au capital social de 756 000,00 €, dont le siège social est situé au RUE DES GENETS, 45590 SAINT-CYR-EN-VAL, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Orleans sous le numéro 387 544 869, sous-traitant de Garantie-Privée. Le Client reconnaît en avoir été informé et accepte expressément la sous-traitance des prestations.

Les factures originales correspondantes au paiement de l'Appareil garanti et du Contrat de Garantie Occasion doivent être conservées impérativement pour la mise en œuvre de la Garantie.

4. Conditions de la Garantie Occasion

En cas de Panne de l'Appareil garanti pendant la période de validité du contrat, la Garantie occasion 2ème année couvre l'Appareil garanti dans les conditions définies ci-après :

Le Client contacte par téléphone le service client au **09 69 32 03 96** afin de déclarer sa panne. Un pré-diagnostic de la panne est réalisé à distance, par téléphone, par Garantie-Privée.

- **Pour les appareils dits transportables de moins de 30 kg :**

Les Appareils concernés par cette catégorie sont déterminés dans la définition des Produits éligibles mentionnée à l'article 2 ci-avant, à laquelle le Client est invité à se référer.

En cas de Panne avérée, un bon de retour prépayé est adressé au Client par email dans les 24 heures à compter du pré-diagnostic. Ce bon de retour prépayé permet au Client de retourner l'Appareil garanti en Panne auprès de Garantie-Privée.

A réception de l'Appareil garanti, ce dernier est testé afin de confirmer la Panne.

≥ En cas de Panne non avérée :

L'Appareil est renvoyé sans frais au Client sous 48 heures après réception de l'Appareil garanti, et la Garantie occasion 2ème année se poursuit jusqu'à son terme.

≥ En cas de Panne avérée :

Un Bon d'achat est adressé au Client sous 48 heures après réception de l'Appareil garanti. Dans ce cas, la Garantie Occasion cesse.

- **Pour les appareils dits non transportables de plus de 30 kg :**

Les Appareils concernés par cette catégorie sont déterminés dans la définition des Produits éligibles mentionnée à l'article 2 ci-avant, à laquelle le Client est invité à se référer.

Un technicien agréé par Garantie-Privée prend rendez-vous avec le Client dans un délai de 72 heures ouvrées à compter du pré-diagnostic pour réaliser un diagnostic complet de la panne ;

En cas de Panne avérée, un technicien agréé par Garantie-Privée organise si nécessaire la réparation de l'Appareil garanti et assure la prise en charge des frais de réparation (pièces, main d'œuvre et déplacement) de l'Appareil garanti.

Si l'Appareil garanti est réparable, il est réparé au domicile du Client dans un délai maximum de 21 jours ouvrés suivant le diagnostic complet; L'Appareil reste couvert jusqu'à la fin du contrat de la Garantie Occasion souscrite. La durée de la Garantie Occasion est suspendue pendant la période d'immobilisation de l'Appareil jusqu'à sa réparation, et la durée de la Garantie Occasion est alors rallongée de 6 mois supplémentaires.

Si l'Appareil garanti est irréparable ou n'est pas réparable dans les délais de 21 jours ouvrés suivant le diagnostic complet, Garantie-Privée adressera au Client un Bon d'achat. Dans ce cas, la Garantie Occasion cesse.

- **Que faire en cas de Panne ?**

En cas de Panne, le Client doit se munir des documents relatifs à la souscription de sa Garantie Occasion et du numéro de série de l'Appareil garanti, puis déclarer la Panne par téléphone au :

09 69 32 03 96*

Du lundi au vendredi de 9h à 18h
(hors jours fériés ou sauf interdictions légales ou réglementaires)
*Prix d'un appel local depuis un poste fixe.

5. Durée et validité

La durée du Contrat de Garantie Occasion est d'un an à compter du 13^{ème} mois et jusqu'au 24^{ème} mois après la prise de possession de l'Appareil par le Client et du paiement effectif du prix de la Garantie Occasion figurant sur la facture d'achat remise au Client de l'enseigne « CASH EXPRESS ».

6. Prix

Le prix de la Garantie est indiqué en euros toutes taxes comprises, sur le Contrat de Garantie Occasion. Le prix de la Garantie Occasion variera en fonction de la catégorie de l'Appareil garanti. Il sera fait application des tarifs en vigueur au jour de la commande.

Le prix de la Garantie est payable au moment de l'achat de l'Appareil garanti dans le point de vente où a été effectué ledit achat.

Toute défaillance dans le paiement effectif de l'Appareil garanti ou du Contrat de Garantie lui-même fera obstacle à toute mise en œuvre de celui-ci.

7. Achat, enregistrement et terme

Le Contrat de Garantie Occasion doit être souscrit en même temps que l'achat de l'Appareil garanti.

8. Transfert du bénéfice de la Garantie Occasion

Le Contrat de Garantie Occasion peut être transféré par le Client, s'il transfère la propriété de l'Appareil garanti durant la période de validité du contrat.

Tout transfert doit être opposable à Garantie-Privée. Il doit être déclaré par courrier adressé à Garantie-Privée à l'adresse mentionnée à l'article 1, indiquant son numéro de facture, l'Appareil garanti, ainsi que les coordonnées du nouveau propriétaire de l'Appareil garanti.

9. Propriété de l'Appareil

L'Appareil garanti dont la Panne a donné lieu à l'envoi d'un Bon d'achat deviendra de plein droit la propriété de Garantie-Privée.

10. Exclusions des garanties

• Exclusions de garantie liées à l'origine du dommage :

La Garantie Occasion ne s'applique pas en cas de dommage matériel accidentel, notamment en cas de 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'un usage 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.

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

La Garantie Occasion ne s'applique pas en cas de : vol, casse, oxydation, chute, tout dommages du fait d'un tiers, négligence d'utilisation, ou perte.

La Garantie Occasion ne porte que sur le droit à la réparation ou remboursement sous la forme d'un Bon d'achat de l'Appareil garanti, dans les conditions décrites ci-avant.

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 de l'Appareil garanti durant la période comprise entre la panne et la réparation ou l'indemnisation sous forme de Bon d'achat de l'appareil garanti.

• **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 garanti
- n - les détériorations d'ordre esthétique,
- o - les détériorations et pannes afférentes aux accessoires et périphériques (notamment antenne, câbles externe, télécommande, casque, batteries, écouteurs, oreillettes, kit mains libres, chargeur, alimentation, cordon
- 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

11. Garanties légales

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien dans les conditions de l'article L. 217-3 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

*A noter que pour les biens d'occasion, le délai de présomption d'antériorité du défaut est uniquement **d'un an** à compter de la délivrance du bien.

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 l'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 L217-32 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 L241-5 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.

CE QUI DISTINGUE LA GARANTIE COMMERCIALE OCCASION DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

	Garantie légale de conformité Applicable aux biens d'occasion	Garantie commerciale Occasion
Durée	2 ans Présomption d'antériorité du défaut : 1 an A l'issue de la 1 ^{ère} année, le client doit prouver que le défaut est apparu au cours de la 1 ^{ère} année	Durée de la présomption du défaut étendue à la 2 ^{ème} année du 13 ^{ème} au 24 ^{ème} mois
Services	1. Réparation ou remplacement du produit sous 30 jours 2. A défaut remboursement	1. Pré-diagnostic en ligne Et assistance pour résolution de panne en ligne 2. En cas de panne avérée : * Produit de - 30 kg: Remboursement de votre produit par carte avoir adressé sous 48h dès réception du produit par GP. * Produit de + 30 kg: RDV à domicile sous 72h et réparation sous 21 jours. A défaut : envoi d'un bon d'achat pour remplacement du produit.
Frais d'envoi	Remboursement des frais postaux éventuels	Pas de somme à avancer : envoi d'une étiquette prépayée

12. Loi applicable

Le Contrat de Garantie Occasion est rédigé en langue française et est soumis au droit français.

13. Réclamation et médiation

En cas de litige avec Garantie-Privée concernant le Contrat de Garantie Occasion, le Client s'adressera en priorité au Service Client Garantie-Privée pour obtenir une solution amiable.

Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires devront être faites par Téléphone au numéro suivant :

09 69 32 03 96*

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

(hors jours fériés ou sauf interdictions légales ou réglementaires)

*Prix d'un appel local depuis un poste fixe.

En cas de difficultés dans l'application du contrat de Garantie Occasion, le Client a la possibilité de contacter Garantie-Privée par courrier -à l'adresse suivante : Service Réclamation Garantie-Privée - 2 PL RAVEZIES, 33300 BORDEAUX ou par mail à l'adresse : reclamationgp@garantie-privée.com

Le Client a la possibilité de recourir en cas de contestation à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre mode de règlement des différends. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Garantie-Privée adhère au service du médiateur de la consommation CNPM MEDIATION Consommation, dont les coordonnées sont les suivantes : 27 Avenue de la Libération - 42400 Saint Chamond - <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/demande-de-mediation.php>.

Après démarche préalable écrite des clients vis-à-vis de Garantie-Privée, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Cependant, le Médiateur de la Consommation ne peut être saisi si :

- le Client ne justifie pas d'avoir tenté préalablement de résoudre le litige directement auprès de Garantie-Privée ;
- ou si la demande du Client est manifestement infondée ou abusive ;
- ou si la demande auprès du Médiateur de la Consommation n'a pas été introduite au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de la réclamation du Client auprès de Garantie-Privée ;
- ou si le Médiateur de la Consommation saisi n'est pas compétent pour ce type de litige ;
- ou si le Client a saisi un Tribunal.

Il est rappelé que sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des stipulations du Service suppose que le Client honore ses engagements financiers, qu'il utilise l'Appareil Garanti de façon normale et qu'aucun tiers non agréé par le vendeur intervienne pour la réparation de l'Appareil Garanti.

A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue d'une des procédures, le litige sera soumis au tribunal français compétent.

14. Données personnelles

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement 2016/679 dit RGPD, les données personnelles collectées au moment de la souscription de la Garantie sont nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues au titre du présent contrat.

Garantie-Privée est chargée de la réalisation des prestations prévues dans le cadre de la Garantie Occasion et intervient en qualité de « garant » conformément à l'article L 217-21 du Code de la consommation. Garantie-Privée intervient en sa qualité de Responsable de traitement.

Les données personnelles collectées sont les suivantes :

- Données d'état civil (nom, prénom) ;
- Données de contact (adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone) ;
- Données sur l'appareil garanti.

Les informations obligatoires sont signalées lors de la saisie par les vendeurs et/ ou hôtesses de caisse.

Ces informations sont traitées ou utilisées que dans la mesure où cela est nécessaire en vertu de l'exécution et de la gestion de la Garantie Occasion et de la gestion de notre relation commerciale ou à des fins d'analyse et statistique.

Les données personnelles du Client sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel elles ont été collectées.

Elles sont conservées pendant l'exécution de la Garantie Occasion et pendant la durée de prescription applicable à compter de la fin de la relation contractuelle (5 ans).

Les données personnelles du Client sont stockées dans l'Union Européenne mais sont transférées en dehors de l'Union Européenne. Le nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone du Client peuvent être transférés occasionnellement vers les Etats-Unis au sous-traitant de Garantie Privée, YOUSIGN, pour le traitement des signatures électroniques, notamment dans le cadre du processus d'authentification par sms. Ce pays ne garantit pas un niveau de protection des données personnelles équivalent à celui en place au sein de l'Union européenne. Ce sous-traitant garantit un niveau de sécurité et de confidentialité adéquat des données transférées, au moyen de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne et conformément aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données. Le Client peut obtenir de plus amples informations sur les transferts mis en œuvre en s'adressant à donneespersonnelles@garantie-privée.com.

La durée de conservation pourra être prolongée notamment en cas de réclamation, recours ou action en justice.

Les destinataires des données sont limitativement :

- Le personnel de Garantie-Privée ;
- Le personnel de CASH EXPRESS;
- Les sous-traitants de Garantie-Privée d'une manière strictement limitée et encadrée.

Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité sur ses données personnelles et peut définir le sort de ses données après son décès par email à l'adresse suivante : donneespersonnelles@garantie-privée.com.

Le Client peut par ailleurs introduire une réclamation auprès de la CNIL (<https://www.cnil.fr/>).