

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SAV

La société 1foTrade, Société par actions simplifiée unipersonnelle, au capital de 40.000 euros, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 449 955 723, dont le siège social est situé au 91, cours de la République 76600 Le Havre - FRANCE propose la vente de produits informatiques Produits. (Ci-après dénommé « le Service » ou 1foTrade) auprès des clients particuliers et professionnels ayant acquis un Produit 1foTrade (ci-après dénommé « le Client »).

Article 1 – Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (ci-après « CGSAV ») régissent les relations entre 1foTrade et ses Clients, qu'ils s'agissent de professionnels, de particuliers ou consommateurs.

Elles complètent les Conditions Générales de Vente (CGV) de 1foTrade auxquelles, elles se réfèrent expressément.

Les présentes CGSAV ont pour objet de définir les conditions et modalités de prise en charge de tout produit 1foTrade que le Client souhaite faire effectuer (ci-après « le Produit »).

1.2 Toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après-Vente de 1foTrade (SAV), implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGSAV et CGV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

1.3 En acceptant les présentes CGSAV, le Client garantit être propriétaire du Produit, avoir acquis le Produit exclusivement de façon régulière auprès d'1foTrade ou de ses partenaires.

Le Client garantit par ailleurs être une personne morale ou physique majeure, âgée de plus de dix-huit (18) ans, et disposer de la pleine capacité juridique pour signer le présent contrat.

1.4 1foTrade se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGSAV sans que le client en soit informé.

Article 2 - Garantie contractuelle

2.1 La garantie contractuelle couvre la prise en charge des dysfonctionnements matériels du Produit survenus pendant la période ci-dessous, uniquement si le Produit est utilisé conformément à son manuel d'utilisation et son usage typique.

2.2 La durée de la garantie contractuelle des Produits 1foTrade et de leurs accessoires est la suivante: - 12 mois pour le produit, 6 mois pour les accessoires sauf cadre législatif plus favorable.

2.3 Le matériel est garanti contre tout défaut de fabrication à compter de sa date d'achat par le Client hors cas d'exonération de responsabilité conformément à l'article 2.5 ci-après.

Si, pendant la période de garantie, le Produit s'avère défectueux en raison d'une défaillance du matériel, où d'un défaut de conformité, 1foTrade en assure la prise en charge selon les modalités ci-dessous, sans facturer la main-d'œuvre et les pièces supplémentaires.

1foTrade se réserve le droit, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

2.4 Même en cas de prolongation des délais dans les conditions susvisées, 1foTrade ne sera pas tenue de prêter des Produits de remplacement, ni avant, ni pendant la prise en charge.

2.5 La garantie contractuelle 1foTrade ne couvre pas :

L'entretien et les réparations nécessaires, ou le remplacement de pièces, dus à l'usure normale ;

Un dysfonctionnement du fait de l'ouverture du Produit par une personne non expressément habilitée par 1foTrade.

Les modifications destinées à améliorer le Produit au-delà de son usage normal tel qu'il est décrit dans le manuel d'utilisation, et ceci sans le consentement écrit préalable de 1foTrade.

Les pertes ou dommages de logiciels.

Seul le Client est responsable :

De la sauvegarde de tous programmes, données ou supports de stockage amovibles ;

Des entretiens périodiques et des réparations ou remplacements de pièces par suite d'une usure normale.

Des infections par virus informatique ou de l'utilisation du Produit avec des logiciels non fournis, incorrectement installés ou frauduleux ;

De tout dommage résultant de modifications ou d'ajustements qui pourraient être opérés sur le Produit, sans le consentement écrit préalable de 1foTrade, afin qu'il soit conforme aux normes techniques au niveau local ou national, en vigueur dans n'importe quel autre pays que ceux pour lesquels le Produit a été conçu et/ou fabriqué à l'origine.

De tout dommage causé par un mauvais usage du Produit ou non-conforme aux instructions d'utilisation relatives à l'usage et à l'entretien appropriés du Produit, et par une installation ou une utilisation de l'Produit qui ne serait pas conforme aux normes de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé.

De tout dommage causé par un accident ou un choc sans que la liste qui suit soit limitative : foudre, dégâts des eaux, incendie, mauvais usage ou négligence dans l'utilisation du Produit.

Des détériorations volontaires et des dégâts causés par l'eau (notamment oxydation).

De toute modification ou suppression du numéro de modèle ou du numéro de série figurant et de la dégradation des scellés de garantie d'origine sur le Produit.

De tout dommage résultant de réparations ou ajustements ayant été effectués par des entreprises ou par des personnes non autorisées expressément par 1foTrade.

De tout défaut dans n'importe quel système auquel le Produit est incorporé ou avec lequel il est utilisé.

De tout dommage causé par un transport ou un emballage inapproprié lors du retour du produit au distributeur ou à 1foTrade.

De tout dommage esthétique y compris les rayures, les traces de choc, ou défauts des plastiques de protection des ports de connexion, les fissures ou éraflures de l'écran LCD.

2.6 La demande d'intervention en garantie s'effectue par e-mail à l'adresse RMA@1foTrade.com

Pour toute prise en charge sous garantie, le justificatif de l'achat du Produit sera exigé lors du dépôt de la demande d'intervention.

La durée de disponibilité des pièces est de : un (1) an à compter de la date de livraison effective du client final.

as de rupture d'approvisionnement de pièces, préalablement à la durée annoncée ci-dessus, et dans le cas où aucun échange contre un Produit identique ne serait possible, 1foTrade se réserve le droit de faire une proposition d'échange contre un modèle au moins équivalent au Produit à réparer, ou un avoir.

Le refus par le Client de cette proposition n'ouvrira en aucun cas droit à une indemnisation par 1foTrade.

2.7 Les Produits sous garantie devront être retournés dans un emballage adapté et soigné au transport.

2.8 Toute demande d'intervention devra spécifier, pour chaque Produit, la nature du dysfonctionnement constaté ainsi que les coordonnées de son propriétaire.

2.9 1foTrade se réserve le droit de refuser un service de garantie gratuit, si les documents mentionnés ci-dessus ne peuvent être présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

2.10 En application du Code de la consommation, toute période d'immobilisation du Produit en SAV d'au moins sept (7) jours pour une remise en état couverte par la garantie contractuelle viendra s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir à la date de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du Produit en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

2.11 Rejet de garantie

Les Produits non couverts par la garantie contractuelle selon les critères fixés à l'article 2.5 ci-dessus, donneront lieu à une facturation du diagnostic et du transport retour d'un montant de 35€ TTC, sauf en cas d'acceptation du devis établi par 1foTrade.

Article 3 - Garantie légale

1foTrade est tenu des défauts de conformité des pièces détachées utilisées par ses soins pour réparer l'Produit dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du code de la consommation, et des défauts cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir le bien.

Article 4 - Produits hors garantie

La demande d'intervention s'effectue sur le site en ligne de 1foTrade à l'adresse RMA@1foTrade.com

Dans le cadre d'un devis forfaitaire :

Après réception du Produit par 1foTrade ou son partenaire, un diagnostic est réalisé. Si celui-ci détecte des pannes non couvertes au titre du devis forfaitaire, un devis complémentaire vous sera établi préalablement à la réparation du produit.

Dans tous les autres cas :

Après réception du Produit par 1foTrade ou son partenaire, un diagnostic est réalisé. Un devis vous sera systématiquement établi préalablement à la réparation du produit.

Le devis est valable pendant une durée de trente (30) jours à compter de sa date d'émission.

Deux hypothèses :

Si le Client donne son accord sur le devis, les frais d'établissement du devis seront déduits de la facture finale ;

Si le devis est expressément refusé par le client des frais administratifs de 30€ TTC seront facturés.

Le paiement conditionne tout retour du Produit ;

Le paiement doit se faire avant tout retour du Produit par 1foTrade.

La demande d'intervention ne deviendra définitive et ne liera 1foTrade qu'après l'acceptation expresse du devis émis par 1foTrade.

La validation du devis pourra être effective suite à la saisie d'un « Bon pour Accord ». Le paiement devra être effectué par carte bancaire ou virement.

Une fois le devis validé, le client renonce expressément à son droit de rétractation pour que la fourniture du service de réparation puisse être exécuté avant la fin de ce dit délai.

Toutefois, les tarifs applicables à la réparation seront ceux en vigueur au jour de la réception du Produit, ou le cas échéant, ceux mentionnés au devis de réparation.

Les travaux supplémentaires non prévus initialement au devis mais nécessaires à la réparation suite au démontage du Produit, ou utiles ou économiquement avantageux pour le Client, pourront faire l'objet d'un devis correspondant qui sera transmis au Client dans les meilleurs délais, et notamment par un devis rectificatif gratuit.

Aucune intervention ne sera effectuée sans l'accord explicite et préalable du Client.

Au-delà de la réparation du produit qui lui est confié, le SAV peut proposer au Client des prestations complémentaires moyennant un prix forfaitaire.

Le Client confirmera son accord pour ces prestations forfaitaires en signant le « Devis » tel qu'énoncé ci-dessus.

En cas de refus du devis complémentaire, 1foTrade ne pourra être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement ultérieur de la marchandise concernée, en raison de la pièce défectueuse qui aura été identifiée dans le devis complémentaire.

Le Client a la possibilité de suivre le statut de sa réparation, télécharger des manuels d'utilisation, des mises à jour et consulter des informations techniques sur le site internet www.1foTrade.com

Le Produit réparé n'est retourné au Client qu'après paiement de la facture.

Les frais de réparation sont payables selon les modalités indiquées à l'article 6 ci-après.

Article 5 - Garantie après réparation

La garantie s'appliquant sur la réparation effectuée par 1foTrade est d'une durée de 3 (trois) mois à compter de la date de réexpédition ou de la mise à disposition du Produit et s'applique exclusivement sur la ou les fonctions objet de la précédente intervention, à l'exclusion de toute autre.

Les frais de port, d'emballage, d'assurance, relatifs à l'expédition à 1foTrade sont à la charge du Client.

Pour permettre de vérifier qu'il peut bénéficier de cette garantie, le Client devra présenter la facture de paiement de la Prestation objet de la demande de garantie en pièce jointe.

Article 6 - Procédure du SAV

Pour toute demande d'intervention dans le cadre de la garantie contractuelle, le Client devra présenter la facture d'achat du Produit concerné.

La demande d'intervention en garantie s'effectue sur le site en ligne de 1foTrade à l'adresse www.1foTrade.com où le Client doit remplir le formulaire de Déclaration d'Incident.

La marchandise devant faire l'objet de réparations doit être envoyée au site indiqué par le SAV. Si le produit est lié à un compte utilisateur empêchant la réparation du produit, c'est un motif de rejet de garantie.

Préalablement à toute demande d'intervention, le Client s'engage à :

Avoir procédé à une sauvegarde de l'ensemble des données stockées dans son Produit afin de pouvoir les récupérer suite à la réparation. Au sens du RGPD, 1foTrade n'est pas dépositaire des données personnelles stockées dans le produit. Le client est averti qu'à la réception du produit, l'ensemble des données personnelles stockées sur le produit seront effacées.

En conséquence, le Client reconnaît que la responsabilité de 1foTrade ne saurait être engagée en cas de perte ou destruction desdites données.

Nous demandons que la carte SIM soit retirée du Produit. A défaut, 1foTrade ne saurait endosser aucune responsabilité dans l'hypothèse où un tiers utiliserait la carte SIM, détériorerait la carte SIM, ou si la carte SIM était détruite ou perdue.

Article 7 - Conditions et modalités de paiement

Lorsque des frais sont dus par le Client, ce dernier devra s'acquitter, avant la réparation, du montant de la prestation tel que figurant sur le devis.

Une facture lui est adressée par courrier électronique au moment de la restitution du Produit.

Pour les clients habitants en France, le paiement de la facture s'effectue par carte bancaire ou virement.

Pour les clients habitants dans un pays géré par un partenaire, merci de vous référer à l'adresse indiquée sur la facture.

La livraison est déclenchée à réception du règlement.

Article 8 - Obligation de moyen

1foTrade est tenue d'une obligation de moyens et s'engage à faire tout son possible pour effectuer la réparation demandée.

Dans l'hypothèse où 1foTrade aggraverait le problème initial du Produit, ou que le Produit ne serait plus réparable du fait de 1foTrade ou que 1foTrade commettrait une faute rendant impossible la restitution de Produit au Client, par exemple en cas de perte du Produit par 1foTrade, 1foTrade s'engage à fournir au Client un Produit de qualité équivalente ou supérieure.

Aucun remboursement du Produit du Client au prix du neuf ou prix argus ne sera effectué.

1foTrade conservera le Produit du Client contre remise du Produit de remplacement.

Le Client devra signer un bon de cession de son Produit à 1foTrade pour pouvoir avoir le Produit de remplacement, par lequel il cède la propriété pleine et entière de son Produit endommagé et/ou perdu à 1foTrade.

Si 1foTrade retrouve un Produit perdu, il en sera propriétaire et ne procédera pas à sa restitution au Client, ce dernier lui ayant cédé son Produit.

Le Client reconnaît et accepte que 1foTrade pourra démonter le Produit ainsi cédé et en utiliser les pièces détachées.

1foTrade pourra également recycler le Produit.

1foTrade procédera en tout état de cause à un effacement certifié de l'intégralité des données contenues dans le Produit du Client, ce que le Client reconnaît et accepte.

Les données du Client seront par conséquent définitivement supprimées de son Produit, et le Client ne pourra plus les récupérer.

Article 9 - Livraison et transfert des risques

Les frais logistiques et de port des Produits sont, pour les Produits sous garantie, à charge de 1foTrade.

Les frais logistiques et de port aller et retour, pour les Produits hors garantie, sont facturés au Client selon un montant variant dû fait du Produit et du pays concerné.

Les Produits sont livrés par 1foTrade, par le moyen de transport de son choix, à l'adresse indiquée sur la demande d'intervention.

Si, au moment de la livraison, l'emballage est abîmé, déchiré ou ouvert, et/ou que les Produits ont été endommagés, il appartient au client de consigner les protestations et réserves régulières sur le bordereau de livraison en précisant la nature de façon détaillée et circonstanciée.

Le bordereau de livraison doit obligatoirement être signé, et être contresigné par le transporteur ou son préposé conducteur, daté et renvoyé au transporteur par lettre recommandée dans un délai de trois (3) jours, à l'exclusion des jours fériés.

Une copie de ce courrier devra être envoyée à 1foTrade dans les 48h (cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :

1foTrade

91, Cours de la République

76600 LE HAVRE

France

Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

1foTrade s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

Tous les risques relatifs aux Produits, nonobstant les dispositions ci-dessus, sont transférés au Client dès réception par ce dernier de son Produit.

Article 10 - Données personnelles

Les données personnelles transmises par le Client à 1foTrade sont strictement confidentielles et font l'objet d'un traitement informatique.

Elles sont nécessaires au traitement de la Prestation commandée par le Client c'est-à-dire les livraisons, les factures, la comptabilité, ainsi qu'au suivi et à la gestion de ses demandes dans le cadre de ses relations contractuelles avec 1foTrade.

Pour une information complète sur le traitement des données personnelles par 1foTrade, le Client est invité à consulter la rubrique POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES dans lesquelles sont précisées :

- les bases légales des traitements des données personnelles collectées ;

- Les typologies de données personnelles collectées ;
- La durée de conservation des données personnelles collectées ;
- La finalité des traitements des données personnelle collectées ;
- Les données personnelles partagées par 1foTrade avec ses Partenaires ;
- L'hébergement par 1foTrade des données personnelles collectées ;
- Les mesures mises en œuvre par 1foTrade pour assurer la sécurité des données personnelles collectées.

Conformément à la réglementation, le Client peut à tout moment :

- Accéder à l'ensemble de ses données personnelles en particulier à tout moment.
- Rectifier, mettre à jour leurs données personnelles, en particulier à tout moment.
- Demander la portabilité de ses données personnelles.

De plus, le Client a la possibilité de communiquer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès.

Pour exercer ses droits à l'attention de 1foTrade, le Client peut choisir d'adresser sa demande (en indiquant adresse électronique, nom, prénom, adresse postale) par courrier à SAV 1foTrade – 91, Cours de la République – 76600 LE HAVRE - FRANCE ou par e-mail à contact@1fotrade.com

Une réponse lui sera adressée dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de réception de sa demande.

Si le client a donné son accord en amont au moment de sa demande de prise en charge, il est susceptible de recevoir des communications dans le cadre d'opérations marketing ainsi que des offres commerciales de 1foTrade pour des prestations de services analogues à ceux qu'il a commandés.

S'il ne souhaite plus les recevoir, il doit utiliser le lien de désinscription contenu dans la communication commerciale.

Article 11 - Force majeure

Les obligations de 1foTrade seront suspendues en cas de force majeure, sans que le Client ne puisse engager la responsabilité de 1foTrade.

Article 12 - Convention de preuve

Le Client reconnaît et accepte que les informations contenues dans les systèmes informatiques de 1foTrade et de ses partenaires ont la même force probante que des documents papiers, s'agissant de la passation de la commande par le Client et l'acceptation des présentes conditions générales.

L'archivage des présentes conditions générales, des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 13 - Indépendance des dispositions des conditions générales

Si une disposition quelconque des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des dispositions des présentes conditions générales demeurera pleinement en vigueur.

Article 14 - Absence de renonciation

La non-application ou le retard dans l'application de l'une quelconque des dispositions du contrat par une Partie ne sauraient être interprétés ou compris comme une renonciation de cette partie à l'application de la disposition concernée.

Article 15 – Intégralité

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord entre les parties, et prévalent sur tout autre document ou contrat quel qu'il soit, ou sur tout accord entre les parties non prévues aux présentes.

Article 16 - Droit applicable / Règlement des litiges

Les Prestations et les présentes conditions générales sont régies exclusivement par le droit français.

Pour tout différend qui s'élèverait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes, seuls les tribunaux français sont compétents.

Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges :

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : www.1foTrade.com

La Commission européenne transfèrera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents notifiés.