

Conditions générales de réparation du service après-vente

Date de dernière mise à jour : 21/09/2023

Les présentes Conditions générales sont mises en œuvre par les sociétés à enseigne MICROSTOR :

- MICRO STOR SAS au 4 rue René DEMARNE, 97490 Sainte-Clotilde, 389951112 RCS de Saint-Denis de la Réunion – TVA : FR77389951112 qui gère les six magasins MICROSTOR situés à l'île de la Réunion.
- DISTRI SOFT SAS qui a pour nom commercial MICROSTOR+ au 4 rue René DEMARNE, 97490 Sainte-Clotilde, 389720855 RCS de Saint-Denis de la Réunion – TVA : FR43389720855 qui gère les trois ateliers implantés dans les magasins MICROSTOR de 97400 Saint-Denis, 97420 Le Port et 97410 Saint-Pierre.

Ci-après désignées ensemble sous le terme « MICROSTOR »

Les présentes régissent les conditions de réparation du Service Après-Vente MICROSTOR en vigueur dans tous les magasins MICROSTOR à l'île de la Réunion. Toute demande de réparation effectuée par MICROSTOR sera soumise aux présentes Conditions Générales librement consultables sur <https://www.microstor.fr/cms/cgr>.

Les présentes Conditions générales de réparation ne concernent que les consommateurs et n'ont pas vocation à s'appliquer dans le cadre des relations entre professionnels.

Article 1 : Descriptif de la prestation de réparation SAV MICROSTOR

Lorsque vous déposez votre appareil au SAV de votre magasin MICROSTOR en vue de sa réparation, il vous sera remis un ordre de réparation. Dès lors que vous avez déposé votre appareil au SAV MICROSTOR et signé l'ordre de réparation, votre appareil sera, sauf instructions spécifiques de votre part, pris en charge par nos services.

Hors garanties légales et hors garantie commerciale MICROSTOR couvrant sa réparation, MICROSTOR se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

ATTENTION : Il vous appartient préalablement au dépôt de votre matériel de sauvegarder l'ensemble des données. MICROSTOR ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

Article 2 : Réparation couverte par une garantie commerciale

Si votre appareil bénéficie de l'une des garanties commerciales MICROSTOR, ou de toute autre garantie commerciale couvrant la réparation de votre appareil applicable dans les magasins MICROSTOR (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), vous bénéficierez de la prise en charge de la réparation de votre appareil acheté auprès de MICROSTOR dans les conditions de cette garantie commerciale.

Toutefois, dans le cadre d'une prise en charge hors garantie, il vous sera facturé des frais de traitement et prise en charge (frais de diagnostic) à hauteur de 20 euros pour les appareils iOS et 38 euros pour les appareils macOS, lors de la restitution de votre appareil.

En cas de dénonciation de garantie commerciale, après le dépôt de votre appareil, un devis estimatif sera établi pour acceptation de votre part concernant le coût de réparation de votre appareil dans les conditions de l'article 3.2.

Article 3 : Réparation hors garantie commerciale

Tous les tarifs de nos prestations SAV sont accessibles en magasins MICROSTOR au comptoir SAV.

Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées à l'article 10 ainsi qu'en Annexe 1 des présentes, si :

- Soit votre appareil ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie).
- Soit la garantie commerciale est dénoncée dès le dépôt de votre appareil.

3.1 Versement d'un acompte

Vous devrez verser un acompte au moment de la signature de l'ordre de réparation, correspondant à un montant égal à 30% de la valeur du devis. Cet acompte sera déduit du montant de la réparation de l'appareil si le produit est réparable. Si l'appareil n'est pas réparable, le montant de l'acompte sera réduit aux frais de diagnostic (iOS ou macOS) et considéré comme acquis par MICROSTOR.

Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation.

3.2 Établissement d'un plafond de devis

Lors du dépôt de votre appareil, un plafond de devis vous est proposé. Ce plafond de devis consiste en la fixation d'un commun accord entre le client et le SAV MICROSTOR, d'un plafond monétaire en-deçà duquel la réparation de l'appareil est automatique.

Par la signature du plafond de devis vous acceptez expressément l'envoi en réparation de votre appareil et le paiement total du seuil de devis, si le diagnostic de celui-ci par le SAV MICROSTOR fait apparaître que la réparation de celui-ci sera à un coût inférieur ou égal au plafond de devis.

Si par contre, le diagnostic du SAV MICROSTOR fait apparaître que le coût de la réparation de l'appareil est supérieur au seuil de devis convenu, un devis du montant de la réparation sera émis et vous sera soumis pour acceptation. Le devis est obligatoire si le montant estimé de la réparation dépasse 150 Euros TTC.

Lors de la soumission pour accord de ce devis il vous sera proposé :

- soit de l'accepter auquel cas MICROSTOR procèdera à la réparation de votre article ;
- soit de le refuser, auquel cas vous devrez vous rendre en magasin pour récupérer votre article (voir article 3.5 ci-dessous),
- soit de revaloriser votre produit (voir article 3.5 ci-dessous).

3.3 Devis

Dans les cas suivants, un devis du montant de la réparation vous sera établi pour acceptation :

- Si le coût de la réparation de l'appareil s'avère supérieur au montant du seuil de devis convenu,
- En cas de dénonciation de garantie commerciale après le dépôt de votre appareil
- Si le montant estimé de la réparation dépasse 150 Euros TTC.

Ce devis est estimatif et est valable 1 mois à compter de sa date d'émission. Ce devis vous est transmis par mail ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte (incluant les frais de diagnostic), si un tel acompte a été versé (cf article 3.2), sera déduit du montant de la réparation. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.4 Devis rectificatif

Les devis ne sont qu'estimatifs. Au cours de la réparation, le diagnostic sur la nature, l'ampleur et le nombre de dysfonctionnements affectant l'appareil peut se voir être modifier si la situation de l'appareil l'exige.

Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement envoyé et accepté, un devis rectificatif sera établi et il ne sera procédé à la réparation de votre appareil qu'après votre accord préalable et exprès sur le nouveau montant du devis de réparation qui vous sera indiqué.

En tout état de cause, ce devis rectificatif a une durée de validité d'un mois à compter de sa date d'émission. Ce devis rectificatif vous est transmis par courrier postal à l'adresse indiquée sur l'ordre de réparation.

Après acceptation du devis rectificatif, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte, si un tel acompte a été versé (cf article 3.2) sera déduit du montant de la réparation. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.5 Refus de Devis par le client

En cas de refus de votre part du devis ou devis rectificatif proposé :

- votre appareil vous sera restitué en l'état. Si vous avez décidé d'abandonner votre appareil avec votre accord préalable et écrit pour abandon conformément à l'article 12 des présentes conditions) ; vous êtes informés que votre produit pourra être revalorisé ou recommercialisé par MICROSTOR dans le cadre de son activité « seconde vie ». Dans ce cas MICROSTOR s'assure de la mise en œuvre de procédures sécurisées.
- des frais administratifs de devis refusé vous seront facturés, correspondant au un montant des frais de diagnostic. L'acompte éventuellement versé (cf article 3. 1) vous sera intégralement restitué. Toutefois dans cette hypothèse, MICROSTOR et le client conviennent expressément que les deux sommes se compenseront conformément aux dispositions de l'article 1347 du Code civil.

Article 4 : Délais d'intervention – Irréparabilité de l'appareil

MICROSTOR s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des appareils, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs.

MICROSTOR s'engage à prendre en charge votre appareil dans le cadre du SAV et à reprendre contact avec vous, pour vous informer du statut de votre appareil, réparé ou non réparé selon les cas, dans un délai estimatif indiqué sur votre ordre de réparation.

Les délais d'immobilisation estimés sont indiqués sur l'ordre de réparation qui vous est remis lors du dépôt de votre appareil.

En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard par rapport au délai qui vous a été indiqué, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat après l'envoi d'une lettre recommandée demandant la réalisation du service dans un délai raisonnable, dans les conditions et modalités définies à l'article L. 216-2 du Code de la consommation,

Nous vous invitons également à contacter le Service Client MICROSTOR au 0262 150 333 du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe) pour toute question ou en cas de problème.

Le dépôt d'un appareil au SAV MICROSTOR n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge de MICROSTOR quant à la réparation de l'appareil, notamment en cas d'impossibilité technique d'y procéder ou d'indisponibilité de pièces détachées.

Dans l'hypothèse où votre appareil serait déclaré irréparable par nos services, l'acompte éventuellement versé (cf article 3.2) vous sera restitué.

Article 5 : Avis de mise à disposition

Lorsque votre appareil est disponible, vous êtes prévenu par nos soins : vous recevez un avis de mise à disposition qui vous est envoyé, suivant les informations que vous nous avez communiquées sur l'ordre de réparation, et suivant votre choix de mode de communication (précisé lors du dépôt du produit), par courriel, sms ou courrier postal.

La date d'émission de l'information de mise à disposition sera considérée comme date de fin d'immobilisation de l'appareil. Cette date sera prise en compte pour calculer la durée d'immobilisation et le démarrage de la prolongation de garantie commerciale MICROSTOR dont l'appareil bénéficierait (cf Article 8).

Article 6 : Restitution

Une fois l'avis de mise à disposition reçu, votre appareil vous sera restitué sur présentation de l'ordre de réparation et de votre pièce d'identité. La restitution se fait après complet paiement au comptant du prix de la réparation restant à payer, paiement éventuel des frais de diagnostic (cf Article 2) et restitution au SAV MICROSTOR de l'appareil de prêt éventuel, dans l'état initial.

Si la personne effectuant le retrait n'est pas la même que celle ayant fait le dépôt, la restitution ne pourra s'effectuer que sur remise d'une photocopie de la carte d'identité de la personne déposante et d'une attestation écrite de cette dernière autorisant la restitution de l'appareil à cette tierce personne.

Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) reprenez possession physiquement de l'appareil, les risques de perte ou d'endommagement de l'appareil vous sont transférés.

Vous disposez d'un délai de 60 jours à compter de l'information faite par le SAV par l'envoi d'un courriel ou SMS pour venir récupérer votre bien. A défaut, il sera alors procédé à l'application de l'article 12 des présentes.

Article 7 : Modalités de paiement

Nous vous rappelons que le fait de valider le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

Le règlement des frais de traitement, de l'acompte et du prix du devis peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués au sein de chaque SAV MICROSTOR.

Article 8 : Prolongation de la garantie commerciale MICROSTOR

Conformément à l'article L. 217-16 du Code de la Consommation (reproduit à l'annexe 1 ci-après), en cas de remise en état de votre appareil couvert par la garantie commerciale MICROSTOR, MICROSTOR prolongera votre garantie en cours du temps d'immobilisation de votre appareil du même temps d'immobilisation, si ce délai excède 7 jours.

Pour plus de détails nous vous renvoyons vers les conditions de la garantie commerciale souscrite.

Article 9 : Garantie des réparations, pièces détachées et accessoires

Nos réparations sont garanties dès la date de mise à disposition du produit pendant une période de trois mois (90 jours). De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit au dépôt initial de votre appareil au SAV MICROSTOR, survenant dans le délai susvisé après la restitution de votre appareil, le SAV MICROSTOR prendra en charge la nouvelle réparation de votre appareil pour la même panne.

Les pièces détachées et accessoires utilisés dans le cadre de la réparation ne bénéficient pas de garantie.

Article 10 : Garanties

10.1 Garanties légales

10.1.1 Garanties légales pour les biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisés en Annexe 1 des présentes conditions.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation;
- bénéficie d'une restitution totale du prix s'il rend le bien ou d'une restitution partielle s'il décide de le garder, sous réserve que la réparation ou le remplacement du bien se trouve être impossible, en application de l'article L. 217-10 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 premiers mois suivant la délivrance pour les biens neufs et 6 mois suivant la délivrance pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

10.1.2 Garanties légales pour les biens et biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1er janvier 2022

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous.

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 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 L. 217-32 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 porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 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.

10.2 Garanties commerciales

Nous vous informons, qu'en plus des garanties légales dont vous disposez sur votre appareil (décrites en Annexe 1 des présentes), vous pouvez éventuellement bénéficier pour votre produit (si précisé sur votre facture MICROSTOR), de la garantie commerciale MICROSTOR décrite au dos de votre facture MICROSTOR et pour la durée inscrite sur celle-ci. Vous pouvez également, le cas échéant, suivant l'appareil que vous avez acquis, bénéficier d'une garantie commerciale constructeur (vous référer aux conditions de la garantie constructeur éventuellement fournie dans l'emballage dudit produit ou sur tout autre support).

Pour pouvoir bénéficier des éventuelles garanties commerciales sur votre appareil, il convient impérativement de conserver la facture d'achat de l'appareil et le / les justificatifs de ces garanties commerciales couvrant votre appareil. Si vous avez souscrit un contrat d'assurance ou d'extension de garantie MICROSTOR couvrant votre appareil, vous pouvez la faire jouer, suivant ses conditions de mise en œuvre (cf conditions d'assurance et d'extensions de garantie accessibles en magasins MICROSTOR et sur microstor.fr).

Article 11 : Prêt de matériels

Dans le cadre de la mise en œuvre des garanties commerciales MICROSTOR, il pourra être mis à votre disposition un appareil de prêt, sous réserve de disponibilité. Les appareils prêtés ne seront pas obligatoirement neufs ou identiques au vôtre. Dans ce cas, une feuille de prêt sera établie à votre profit.

Le prêt est consenti pour la durée de la période d'immobilisation de votre appareil. MICROSTOR se réserve la possibilité de vous demander la remise d'une caution en contrepartie. Durant la période de prêt vous êtes, en qualité de gardien de la chose, responsable de la bonne conservation du matériel de prêt. La caution éventuelle vous sera restituée à l'issue de la période d'immobilisation lorsque vous rapporterez l'appareil de prêt dans l'état initial conformément à la feuille de prêt. Dans l'hypothèse où l'appareil ne serait pas restitué dans un état d'utilisation normal du produit, tout ou partie de la caution pourra être conservée par MICROSTOR.

Article 12 : Abandon des appareils

En cas d'accord de votre part sur l'abandon du produit à la suite du refus du devis, MICROSTOR pourra procéder à la revalorisation de votre produit (revente, destruction, ...).

Par dérogation à la loi du 31 décembre 1903, tout appareil non repris par vos soins, dans un délai de deux mois (soit 60 jours) après y avoir été invité par le SAV par l'envoi d'un courriel, sera considéré comme abandonné et MICROSTOR se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit.(revente, destruction, ...)

Article 13 : Contactez-nous

Pour toute information ou question, notre service assistance SAV est à votre disposition ici. Pour un suivi de réparation ou pour faire jouer les garanties légales ou les garanties commerciales : vous pouvez nous contacter au 0262 29 29 79 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe – surcoût éventuel selon opérateur). Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Vous êtes informé que dans le cadre de l'activité du service clientèle vos données sont accessibles par des sous-traitants, agissant pour le compte de MICROSTOR, situés dans des pays hors Union Européenne. MICROSTOR met en œuvre toute procédure requise pour obtenir les garanties nécessaires à la sécurisation de tels transferts. Plus d'information sur le traitement de vos données dans la rubrique Données personnelles.

Article 14 : Données personnelles

DISPOSITIONS GENERALES

Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue pour assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles. Vous pouvez consulter la politique globale de protection des données personnelles de MICROSTOR pour toute information sur l'usage que nous faisons de vos données personnelles, contactez MICROSTOR – DPO , 4 rue René DEMARNE 97490 Sainte-Clotilde.

UTILISATION DE VOS DONNEES DANS LE CADRE DE NOS PRESTATIONS DE SAV

La protection de vos données dans le cadre de nos services SAV est au cœur de nos préoccupations.

Effacement et sauvegarde de vos données et fichiers avant remise de vos appareils

Dans le cadre de l'intervention pour réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil soient perdus, remplacés et l'appareil reformaté (restauration aux paramètres d'usine) ce que vous acceptez. La restauration au format usine implique que MICROSTOR peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil.

Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou de supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant tout dépôt au comptoir SAV.

Il vous appartient également d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers ou de souscrire à un service de sauvegarde lorsque ce service est disponible auprès de MICROSTOR afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels.

MICROSTOR ne pourra être tenu responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

Accès à vos données et fichiers contenus dans les appareils

Dans certains cas nos réparateurs auront besoin d'accéder à votre appareil (et session) pour le tester dans ses conditions normales d'utilisation. Vous êtes informés que l'intervention sur votre appareil peut entraîner l'accès par nos réparateurs aux données et fichiers qui sont présents dans l'appareil, ce que vous acceptez. Ces vérifications sont effectuées uniquement si elles sont nécessaires. Il vous appartient de supprimer avant toute remise de votre appareil l'ensemble des données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès.

Pour améliorer la rapidité de la réparation, nous préconisons de supprimer les codes de verrouillage de vos appareils. Les codes de verrouillage et code de session pourront dans certains cas vous être demandés afin de permettre la réparation sans quoi certaines opérations ne pourront pas être effectuées.

Nous vous recommandons de changer vos codes de verrouillage et mots de passe lors de la récupération de vos appareils afin de préserver la confidentialité de vos données.

Absence de contenus illicites

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucun fichier ou données illicites.

Finalités du traitement de vos données

Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services SAV (prise en charge, diagnostics, réparation, l'exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables ...) aux fins de gestion de votre dossier SAV, et intervention sur vos appareils ou revalorisation.

Responsables de traitements et destinataires des données

Vos données sont traitées par MICROSTOR uniquement.

Dans le cas où votre appareil n'est pas réparable ou si abandon de celui-ci dans les conditions mentionnées à l'article 12 des présentes CGR, votre appareil (le cas échéant avec les données et fichiers qu'il contient) sont transmis à des professionnels du recyclage et de la valorisation des matériels informatiques agissant en tant que responsables de traitement. MICROSTOR s'assure que ces partenaires présentent toutes les garanties nécessaires à la préservation de la sécurité et confidentialité des données qui sont dans vos appareils.

Base légale

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (présentes CGR) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et sécurité

MICROSTOR et les Fabricants prennent toutes les mesures pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.

Vos droits

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles « post mortem » en vous laissant guider par l'agent conversationnel de la page de la politique globale de confidentialité du site microstor.fr par courrier : MICROSTOR service consommateur, 4 rue René DEMARNE, 97490 Sainte-Clotilde. Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de préciser que votre demande porte sur DROITS SAV et nous indiquer vos nom, prénom, courriel, adresse et si possible votre référence client. (Ou numéro de dossier réparation) Certaines demandes pourront donner lieu à la vérification de votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

MICROSTOR dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles de MICROSTOR à l'adresse dpo@microstor.fr (hors exercice de vos droits qui s'effectuent principalement via l'agent conversationnel).

Article 15 – Responsabilité

MICROSTOR ne pourra être tenu responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

La responsabilité de MICROSTOR au titre de ses prestations de SAV, ne peut être engagée qu'en cas de faute dans la réalisation des prestations qui lui sont confiées et pour les dommages directs seulement, sauf si ce manquement était dû à un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

En cas d'achat à titre professionnel, la responsabilité de MICROSTOR ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant dans l'exécution des prestations SAV tels que notamment : perte de temps, destruction de fichiers, perte de données, perte de chiffre d'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation.

De même MICROSTOR ne pourra voir en conséquence sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit résultant d'une activité professionnelle par le client, et ne saurait en aucun cas être responsable au titre des dommages résultant d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

Article 16 : Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations – Médiation

Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. La langue des présentes est la langue française. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, le Tribunal du ressort du lieu du magasin MICROSTOR concerné aura compétence exclusive.

Traitement des réclamations

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle – 4 rue René DEMARNE 97490 Sainte-Clotilde.

Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 51521/VM/2309/49 , la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution

222 chemin de la bergerie - 01800 Saint Jean de Niost

Tel. 04 82 53 93 06

- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné, Un exposé succinct des faits.
- Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.).

Annexe 1

Article L. 217-4 Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-10 Code de la consommation :

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L. 217-12 Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 Code de la Consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours viennent s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.