



Conditions Générales de Vente - CGV

PROTEC - SASU immatriculée au RCS de Paris sous le numéro de Siret : 94376548700013

- Siège social : 122 rue Amelot 75011 Paris
- Atelier de réparation : 9 rue Henri Barbusse, 94340 Joinville-le-Pont
- Site internet : www.protecservice.fr
- Mail : pro.athletec@gmail.com
- Téléphone direct : **07 56 94 63 02**

1- Objet :

Nos conditions générales de ventes (CGV) définissent les relations contractuelles entre la société PROTEC et nos clients.

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services et produits suivants :

- Réparation d'ordinateurs, de tablettes et de smartphones.

Les conditions générales de vente sont envoyées au client par mail accompagnées du devis et le barème de prix des prestations. Elles sont aussi accessibles sur notre site internet www.protecservice.fr

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

La signature du devis vaut l'acceptation des conditions générales de vente.

2- Prestation

Services :

La société PROTEC est spécialisée dans la réparation d'ordinateur, téléphones portables et tablettes. L'équipe de PROTEC est formée et à l'expérience nécessaire pour réaliser parfaitement la prestation vendue. La zone d'intervention a été précisée comme suit :

- Réparation uniquement par envoi à l'atelier situé au 9 rue Henri Barbusse, 94340 Joinville-le-Pont,
- Pas de réparation à domicile.

Notre atelier ne peut recevoir du public, nous sommes joignables par mail ou par téléphone les jours et les horaires suivants :

- Du lundi au samedi : 9h00 - 12h30 et 14h00 - 18h00
- Dimanche : fermé

3- Modalités de prise en charge

Le client peut :

- Envoyer son matériel à ses frais via Chronopost à l'adresse de l'atelier.
- Demander un enlèvement à domicile (dans un rayon de 20 km autour de Paris), sans intervention à l'intérieur du domicile (contre une fiche Enlèvement signée par le client).

4- Diagnostic et devis

- Un diagnostic complet est réalisé sous 24 à 48h ouvrées après réception du matériel.
- Un devis gratuit est ensuite transmis au client.
- Le devis retranscrit les informations décrites par le client par mail ou par téléphone, il pourra être modifié si une autre panne est constatée à la réception de l'appareil.
- Si lors de la réparation nous constatons une autre panne non déclarée par le client, un devis sera envoyé par mail, la réparation ne sera pas faite sans la réponse positive ou négative du client.
- Aucune réparation n'est effectuée sans acceptation écrite du devis.

5- Réparations

Les réparations sont réalisées par un technicien qualifié.

PROTEC s'engage à utiliser des pièces détachées conformes et, dans la mesure du possible, d'origine constructeur.

Une garantie commerciale de 3 mois est appliquée sur les réparations.



6- Refus du devis

En cas de refus du devis :

- Le client peut récupérer son appareil sans obligation de réparation contre une fiche Restitution Client signée par le client devant l'adresse de l'atelier.
- Les frais de retour sont à la charge du client uniquement au cas du refus du devis.

7- Durée de la réparation :

La réparation de l'appareil confié à PROTEC dure en moyenne 1 heure à 5 heures dans notre atelier.

L'appareil du client est réceptionné après 24 heures de transport, stocké pendant 24 heures ou moins, le temps de la réparation, et il est retourné à son propriétaire avec une durée de transport de 24 heures à 48 heures. Ce délai peut être raccourci, mais il peut aussi être allongé si une autre panne est constatée à la réception ou s'il manque des informations pour faire la réparation de l'appareil.

PROTEC vous contactera immédiatement afin de vous demander des informations supplémentaires si nous en avons besoin, par téléphone et par e-mail.

Le client sera informé d'un éventuel retard pour la réparation de son appareil.

Le délai donné, est un délai pour 99% des réparations, la société PROTEC s'autorise à allonger le délai si cela est nécessaire, le client sera toujours informé si le délai est allongé.

8- Obligation du client :

Le client a pour obligation de faire une sauvegarde de ses données avant l'envoi de l'appareil à PROTEC.

Si une perte des données est constatée à la réception de l'appareil par le client, PROTEC ne pourra pas être tenu pour responsable. PROTEC contactera le client si une réinitialisation de l'appareil entraînant la perte des données est nécessaire pour la réparation, l'accord du client sera toujours demandé.

9- Réception de l'appareil :

A la réception de l'appareil dans notre atelier, celui-ci est contrôlé par notre équipe afin de vérifier si la réparation est possible.

Un test complet de l'appareil est effectué si l'accès au logiciel de l'appareil est possible.

10- Restitution de l'appareil

Une fois réparé, l'appareil du client lui est expédié par colis sécurisé via le partenaire de transport de PROTEC et les frais de l'expédition sont pris en charge par PROTEC.

Avant de quitter l'atelier de prorepair-reparation.fr, l'appareil est testé sur 42 points de contrôle, si l'accès au logiciel de l'appareil est possible,

Un rapport de test sera remis avec l'appareil au client.

Si un dysfonctionnement, ou une autre panne est constatée, le client devra contacter immédiatement le service client de PROTEC par téléphone ou par e-mail afin d'étudier sa demande.

11- Transport :

La société de transport :

Le partenaire de transport de PROTEC est la société Chronopost.

Tous les colis sont assurés afin de d'éviter la moindre perte ou vol lors du transport.

Si un colis est déclaré perdu ou volé, La société PROTEC remplacera l'appareil perdu grâce à l'indemnité de l'assurance de transport. Le délai peut varier de quelques jours à 1 mois.

L'appareil de remplacement sera exactement le même que celui égaré et une garantie de 6 mois sera appliqué auprès de prorepair-reparation.fr.

11.1 - La durée de transport :

Le transport est effectué en 24 à 48 heures pour un trajet en fonction de la localisation du client.

95% des colis transportés sont livrés en 24 heures au client ou à PROTEC

PROTEC décline toutes responsabilités en cas de retard dans le transport et assurera l'intermédiaire avec le transporteur Chronopost à la demande du client.

11.2 - Le transport aller :

Le client prendra en charge le premier envoi de son matériel ;

Le client devra déposer l'appareil dans un colis en carton bien emballé et fermé hermétiquement.

Si le colis n'est pas préparé et bien emballé, en cas de perte ou de vol, la société PROTEC décline toute responsabilité.

Le client pourra trouver un relais Pickup à cette adresse :

<https://www.pickup.fr/trouver-un-point/>



11.3 - Le transport retour :

Le colis sera expédié à l'adresse indiqué par le client lors de la validation de sa commande, en point relais gratuitement ou à domicile avec un supplément de 5€.

12- Prix :

Les prix indiqués dans le devis « Toutes taxes comprises (TTC) ».

13- Contact :

- Vous pouvez contacter la société PROTEC par mail dans l'onglet « contact » sur le site internet et par téléphone direct du technicien au : **07 56 94 63 02** de 9h00 - 12h30 et 14h00 - 18h00 du lundi au samedi hors jours fériés.

PROTEC répondra à toutes vos questions, réclamations et autres demandes dans les 72 heures maximum après votre demande de contact.

Le délai moyen de réponse des e-mails est de 4 heures.

Si le colis réceptionné par le client a été perdu ou volé, ce dernier devra le signaler de manière manuscrite auprès du point relais ou du transporteur au moment de la livraison.

14- Garanties :

14.1 - Garantie des réparations

Toutes les réparations effectuées par PROTEC bénéficient d'une garantie commerciale de 3 mois à compter de la date de restitution de l'appareil au client.

14.2 - Étendue de la garantie

La garantie couvre :

- Les pièces remplacées lors de la réparation.
- La main-d'œuvre liée à l'intervention initiale.

Dans le cas d'une casse d'une autre pièce pendant la réparation et où la responsabilité de PROTEC est engagée, nous réparons le produit dans les règles de l'art avec une pièce d'origine constructeur dans la mesure où celle-ci existe.

Si la pièce est découverte cassée ou défectueuse, avant la réparation, l'équipe de PROTEC vous contactera et vous proposera un devis pour la réparation.

PROTEC prendra en charge le transport retour de l'appareil.

14.3 - Exclusions de garantie

La garantie ne couvre pas :

- Les pannes ou dysfonctionnements non liés à l'intervention initiale.
- Les dommages causés par une mauvaise utilisation, une chute, un choc, un contact avec un liquide, ou toute autre cause externe.
- Les interventions effectuées par un tiers après la réparation.
- Les appareils présentant des modifications logicielles non officielles (root, jailbreak, etc.).

PROTEC ne garantit aucune étanchéité de l'appareil après son ouverture et sa réparation. Un appareil garanti étanche par le constructeur, ne le sera peut-être pas après sa réparation dans notre atelier.

La garantie ne couvre pas les dégâts liés à l'eau, le feu, à la casse délibéré ou accidentel ou toute autre dégâts lié à une mauvaise manipulation ou à une utilisation non conseillée. Elle ne couvre également pas la perte des données de l'appareil ni à au vol ou à la perte de celui-ci par le client.

14.4 - Mise en œuvre de la garantie

Pour faire valoir la garantie :

- Le client doit contacter PROTEC par e-mail ou via le formulaire du site.
- L'appareil devra être retourné à l'atelier pour expertise.
- Si la panne est couverte, la réparation sera effectuée sans frais.

15- Paiement :

Le paiement s'effectue à la fin de l'intervention, par Virement bancaire ou PayPal directement sur le compte professionnel de PROTEC. La mise en place du paiement par carte bancaire directement sur notre site internet est en cours. Le client peut payer aussi en espèces s'il se déplace à l'adresse de l'atelier pour récupérer son matériel réparé.

Une facture sera remise au client à l'issue de chaque intervention.



16- Force majeure :

La société PROTEC décline toutes responsabilités en cas de force majeure qui empêcherait l'exécution de ses obligations.

17- Protection des données :

Les données collectées dans le cadre de la prestation de service ou de la vente d'un produit par PROTEC sont nécessaires pour la communication avec le client.

18- Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat (acceptation du devis) pour annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

18.1- Exceptions

Le droit de rétractation ne s'applique pas :

Aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du client.

Aux biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

18.2 - Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision par écrit (courrier ou e-mail) à l'adresse suivante :

- PROTEC – 122 rue Amelot 75011 Paris
- Email : pro.athletec@gmail.com

Un formulaire type de rétractation peut être fourni sur demande.

19- Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à PROTEC dans un délai de 8 jours ouvrés suivant la restitution de l'appareil.

19.1 - Modalités

Les réclamations peuvent être transmises :

- Par e-mail : pro.athletec@gmail.com ou via l'anglet « contact » sur notre site internet.
- Par courrier : PROTEC – 122 rue Amelot 75011 Paris

PROTEC s'engage à accuser réception de la réclamation sous cinq jours ouvrés et à y répondre dans un délai de **huit jours ouvrés**.

19.2 - Médiation

En cas de litige non résolu, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation. Les coordonnées du médiateur seront communiquées sur demande.

20- Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Ces données ne sont pas partagées, elles sont conservées à des fins de sécurité pour respecter les obligations légales et réglementaire.

21- Litiges

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée. À défaut, le litige sera porté devant les tribunaux compétents de Paris.

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

22- Engagement environnemental

PROTEC s'engage à recycler les déchets issus des réparations dans les filières agréées, conformément aux exigences environnementales en vigueur.

Ces conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment par le prestataire.