

# Conditions Générales de prestations et de vente

**LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES de PRESTATIONS ET DE VENTE (« CGPV ») SONT ETABLIES ENTRE :**

- la société **SAVE STORE**, SAS au capital de 1.440.000 euros, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 490 218 161, Immeuble Colisée Gardens-Zac Danton, 8-14, avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie, numéro TVA FR 53 490 218 161 agissant tant pour son compte que pour celui des magasins franchisés sous l'enseigne SAVE ou Point Services Mobiles situés en France métropolitaine (ci-après « les Magasins »), ci-après « **SAVE** » ou « le **Vendeur** » (en cas de vente) ou « le **Réparateur** » (en cas de Prestation), **d'une part**,
- et la personne physique ou morale qui commande une Prestation ou le consommateur qui achète un Appareil ou un Produit au Vendeur, ci-après « **l'Acheteur** » (en cas de vente) ou « le **Client** » (en cas de vente ou de Prestation), **d'autre part**,

**IL A ETE EXPOSE ET CONVENU CE QUI SUIT :**

## I. Objet

Les CGPV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SAVE propose au Client :

- une offre de Prestations de Service à la demande ;
- une offre de Prestations de Service après-vente constituée de Prestations réalisées par SAVE ou exécutées dans les Centres de réparations agréés sur les appareils de téléphonie mobiles (ci-après « l'Appareil » et « les Appareils ») ;
- la vente de produits neufs, d'occasions ou reconditionnés : appareils de téléphonie mobiles, tablettes, accessoires, guides, pc, consoles, produits dérivés et autre fourniture de contenus ou services numériques (ci-après « le Produit » ou « les Produits »).

L'offre de Prestations à la demande et l'offre de Prestations de Service après-vente sont dénommées ensemble ci-après « les Prestations ».

## II. Acceptation des CGPV

L'acceptation par le Client du devis décrivant les Prestations proposées ou l'achat du Produit par le Client vaut prise de connaissance et acceptation des CGPV qui lui seront remises et qui seront également disponibles sur le site <https://save.co/apropos/cgv/> et affichées en magasin.

Il ne pourra être dérogé aux CGSV que par accord écrit conclu entre le Client et SAVE.

## III. Dispositions contractuelles spécifiques applicables aux Prestations

### A. Modalités de réalisation des Prestations

#### 1. Accessibilité

Les Prestations sont accessibles à tous les Clients de SAVE.

### B. Renonciation aux dispositions des CGPV

Le fait que SAVE ou le Client ne se prévale pas à un moment donné de l'une des stipulations des CGPV

ne peut être interprété comme valant renonciation, de sa part, à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

### 1. Liste des Prestations

**La liste des Prestations est indicative et non exhaustive.**

SAVE propose, au choix du Client, une offre de Service à la demande de réparation (SAU) ou un Service Après Ventes (SAV) d'assistance, dont voici une liste non exhaustive de Prestations :

- Diagnostic personnalisé de l'Appareil,
- Paramétrage de l'Appareil,
- Remise à niveau du logiciel de l'Appareil,
- Réparation de l'Appareil en cas de panne, casse ou oxydation,
- Changement de pièces et d'accessoires de l'Appareil,
- Prêt d'un appareil en cas d'immobilisation de l'Appareil, sous réserve de remplir les conditions de prêt définies en magasin (durée de prêt limitée et remise d'une remise),
- Rénovation en cas d'usure ou de détérioration accidentelle,
- Offres d'accessoires pour une utilisation optimale,
- Etc.

Si le Client demande à SAVE une prestation de service qui ne figure pas dans la liste, le magasin SAVE peut accepter de rendre cette prestation de service spécifique, à la condition de :

- Réaliser un devis détaillé et le transmettre au Client ;
- D'obtenir un accord écrit du Client.

### 2. Choix des Prestations

Les Prestations peuvent être souscrites par le Client séparément et être complétées et/ou modifiées selon les Appareils, les demandes des partenaires SAVE et les impératifs techniques, de délai ou de disponibilité des Appareils, notamment des pièces détachées.

Chacune des Prestations disponibles sera préconisée par SAVE au Client à l'issue d'un diagnostic personnalisé et fera l'objet, à la demande du Client, d'une information complémentaire sur l'intervention proposée.

Après acceptation par le Client des Prestations proposées par Save, ce dernier proposera un devis tenant compte des Prestations souhaitées. Le Client est libre de refuser ou d'accepter le devis.

Une fois le devis accepté, SAVE réalisera les Prestations dans le respect des délais mentionnés à l'article 5 des CGPV ci-après.

### 3. Réalisation des Prestations

Les Prestations sont réalisées soit par un conseiller SAVE au sein d'un magasin franchisé, soit par des CRA (Centres de réparations agréés), à la suite de la signature du devis par le Client et du règlement par ce dernier du forfait Diagnostic.

Toute Prestation réalisée sur l'Appareil du Client peut être réalisée en sa présence, SAVE ne pouvant être tenu responsable d'un quelconque

dysfonctionnement des systèmes d'exploitation installés sur l'Appareil du Client.

Le Client s'engage à communiquer à Save les informations nécessaires à la réalisation des Prestations comme les identifiants, les mots de passe par exemple.

**A défaut de communication de ces informations nécessaires, le Client reconnaît que SAVE ne sera pas en mesure de réaliser les Prestations.**

En fonction de la durée prévisionnelle de l'intervention, de la disponibilité des conseillers et techniciens, selon les cas, une intervention immédiate ou une prise de rendez-vous ou une date de retour du CRA pourra être proposée au Client.

A titre indicatif, la complexité ou la durée des Prestations varie de 40 minutes sur place à 35 jours ouvrés pour les réparations en CRA selon les conditions contractuelles de service après-vente dont relève l'Appareil.

En cas d'impossibilité de finaliser la Prestation pour des problèmes techniques ou d'impossibilité de réparation (par exemple pour les Appareils hors services, oxydés ou en raison de pièces indisponibles), le Diagnostic personnalisé restera néanmoins dû par le Client.

Les Prestations décrites seront facturées selon la fiche tarifaire en vigueur (forfait) mise à disposition dans le magasin SAVE ou le devis personnalisé signé par le Client.

## C. Conditions financières applicables aux Prestations

Les prix applicables s'entendent toutes taxes comprises sur la base des tarifs communiqués au Client au moment de la signature du devis. Les Prestations et Produits (accessoires) sont assujettis à la TVA en vigueur à la date de réalisation des Prestations qui figurera sur la facture.

Les présentes conditions financières s'appliquent également aux prestations de service non listées, demandées expressément par le Client à SAVE.

## IV. Dispositions Contractuelles spécifiques applicables à la vente d'un Produit

Le Client doit avoir la capacité juridique de contracter.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGPV préalablement à tout achat et déclare les accepter dans leur intégralité.

Les CGPV sont librement consultables par le Client dans le Magasin. Par ailleurs, elles sont également communiquées sans délai à tout Client qui en fait la demande en Magasin, en version papier et/ou électronique selon son choix.

### A. Champ d'application

Les CGPV régissent les ventes des Produits visés à l'article 1., par SAVE aux Clients consommateurs qui souhaitent effectuer un achat direct au sein d'un Magasin.

Les CGPV s'appliquent à toute vente ou fourniture de Produits neufs et/ou Produits d'occasion et/ou de Produits reconditionnés réalisée par SAVE au profit d'un Client en Magasin.

Tout achat sera régi par les CGPV en vigueur au moment de la vente.

## B. Prix et conditions de règlement

Le paiement par le Client de l'achat des Produits s'effectue par :

- carte bancaire (Visa, MasterCard, autres cartes bleues ou cartes Aurore en fonction des points de vente),
- chèque (sur présentation d'une pièce d'identité),
- ou espèces dans la limite de mille (1 000) euros TTC.

Le Client peut compléter le paiement relatif à l'achat d'un Produit à l'aide d'un avoir ou d'une carte cadeau acceptée dans les Magasins.

## C. Formation du contrat de vente

Le Produit demeure la propriété de SAVE jusqu'au complet paiement du prix par le Client.

Le lieu de délivrance du Produit s'entend des Magasins. Les contenus numériques et services numériques sont fournis par tout moyen approprié pour y accéder ou le télécharger en tout lieu physique ou virtuel proposé par SAVE et choisi par le Client.

## D. Remboursement du Produit

Le Client peut demander auprès de SAVE un remboursement du Produit acheté depuis moins de 15 jours calendaires, dans les conditions et limites détaillées ci-après.

### 1. Dispositions générales

Lorsque le remboursement du Produit (hors biens dématérialisés) est effectué sous forme d'un avoir, le Client peut demander exclusivement le remboursement de cet avoir auprès du Magasin dans lequel il a effectué son achat, qui se réserve néanmoins le droit de refuser lorsque le Produit a été acheté il y a plus de 15 jours.

Les avoirs émis sont d'une durée de validité de trois (3) mois à compter de leur date d'émission. Au-delà de cette date, aucun remboursement de sera effectué.

Le remboursement total d'un achat ne sera pas accepté, si dans le cadre de la vente d'origine il y a eu le rachat d'un Produit d'occasion et/ou une utilisation d'un avoir (papier ou électronique), d'un chèque cadeau ou d'une carte cadeau.

Le Client ne pourra pas obtenir de remboursement de la différence de prix s'il trouve son Produit moins cher dans une enseigne concurrente.

SAVE ne pratique pas la politique du « satisfait ou remboursé ».

### 2. Produit acheté neuf

*a) Produit neuf non ouvert (dans son emballage d'origine)*

SAVE pourra, à la demande du Client :

- Procéder à son remboursement, sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :
  - Produit dans son emballage d'origine ;

- Achat du Produit réglé en espèces ou par carte bancaire ;
- Production par le Client d'une preuve d'achat ;
- Demande de remboursement présentée le jour même de l'achat, la date mentionnée sur la preuve d'achat faisant foi.
- Ou remettre au Client un avoir correspondant au montant d'achat du Produit, sous réserve de la production d'une preuve d'achat.

*b) Produit neuf ouvert*

Un Produit est considéré comme « ouvert » :

- si son emballage d'origine a subi une altération ou,
- lorsqu'il est présenté sans son emballage d'origine.

Tout Produit ouvert ne pourra pas être repris à son prix d'origine (version neuve). Cet avoir est valable uniquement au sein des Magasins.

Toute demande de reprise d'un Produit ouvert doit être faite dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'achat, la date mentionnée sur la preuve d'achat faisant foi.

### 3. Produit acheté d'occasion, y compris reconditionné

*a) Produit acheté d'occasion rapporté le jour même de son achat*

SAVE pourra, à la demande du Client :

- Procéder à son remboursement, sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :
  - Produit dans son emballage d'origine ;
  - Produit réglé en espèces ou par carte bancaire ;
  - Production par le Client d'une preuve d'achat ;
  - Demande de remboursement présentée le jour même de l'achat, la date mentionnée sur la preuve d'achat faisant foi.
- remettre au Client un avoir correspondant au montant d'achat du Produit, sous réserve de la production d'une preuve d'achat.

*b) Produit acheté d'occasion rapporté un jour après la date d'achat et dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de cette date*

Au cours de cette période, SAVE remettra au Client au Client un avoir correspondant au montant d'achat du Produit, sous réserve de la production d'une preuve d'achat.

## E. Echange de produits

Les Produits (hors biens dématérialisés) peuvent faire l'objet d'un échange en Magasin, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- Échange dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'achat (preuve d'achat faisant foi) ;
- Production par le Client d'une preuve d'achat ;
- Remise du Produit dans son emballage d'origine, dans un état identique à celui dans lequel il a été vendu ;
- Échange dans la limite des stocks disponibles.

La possibilité pour les Clients d'échanger des Produits en Magasin dans les conditions définies ci-avant relève de la politique commerciale de SAVE et

s'ajoute aux garanties légales dont bénéficient les Clients et rappelées ci-après.

## F. Garanties

### 1. Garanties légales

Les Produits vendus par SAVE bénéficient des garanties suivantes :

- La garantie légale de conformité (articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation) (cf. a))
- La garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) (cf. b))
- D'une éventuelle garantie commerciale (articles L.217-21 à L.217-24 du Code de la consommation), telle qu'elle figure sur la facture d'achat du Produit.

*a) Garantie légale de conformité*

*(1) Pour les Produits achetés avant jusqu'au 31 décembre 2021*

Conformément aux obligations légales incombant à SAVE en sa qualité de vendeur professionnel, elle répond des défauts de conformité qui apparaissent sur le Produit pendant une durée de 2 ans à compter de sa délivrance. Il est rappelé que le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir contre SAVE,
- Peut choisir, gratuitement entre la réparation et le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du Code de consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre pendant le mois qui suit la prise en charge du Produit, SAVE remboursera au Client le prix du Produit,
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit dans la durée de la garantie légale de conformité, soit deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit s'il s'agit d'un Produit neuf.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale qui peut éventuellement couvrir le Produit et qui serait proposé par ailleurs par SAVE dans le devis signé par le Client.

Pour les Produits achetés d'occasion ou reconditionnés et au-delà de six (6) mois à compter de la délivrance du Produit, le Client devra prouver que le défaut de conformité qu'il a découvert, existait au moment de la délivrance du Produit, pour faire jouer la garantie légale de conformité.

Dans le cas où le Produit est éligible à la garantie légale de conformité, le Client devra retourner le Produit à SAVE dans l'état dans lequel il l'a reçu avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice, etc.), ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Le Produit retourné par voie postale doit l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Dans ce cas les frais de renvoi du Produit seront remboursés au Client sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

*(2) Pour les Produits achetés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022*

Conformément aux obligations légales incombant à SAVE, en sa qualité de vendeur professionnel elle répond des défauts de conformité qui apparaissent sur le Produit pendant une durée de 2 ans à compter de sa délivrance.

Lorsque le Produit comporte des éléments numériques fournis en continu pendant une période supérieure à deux (2) ans, SAVE répond des défauts de conformité qui apparaissent sur ces éléments numériques pendant la durée prévue au contrat.

Il est rappelé que le Client :

- Bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir contre SAVE,
- Peut choisir, gratuitement entre la réparation et le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-12 du Code de consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre pendant le mois qui suit la prise en charge du Produit, SAVE remboursera au Client le prix du Produit,
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit dans la durée de la garantie légale de conformité, soit deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit s'il s'agit d'un Produit neuf.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale qui peut éventuellement couvrir le Produit et qui serait proposé par ailleurs par SAVE dans le devis signé par le Client.

Pour les Produits achetés d'occasion ou reconditionnés et au-delà de 12 mois à compter de la délivrance du Produit, le Client devra prouver que le défaut de conformité qui a découvert, existait au moment de la délivrance du Produit, pour faire jouer la garantie légale de conformité.

La réparation du Produit dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de la durée de la garantie de 6 (six) mois.

Lorsque le Produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour SAVE de pouvoir réparer le Produit dans le délai d'un mois qui suit la demande du Client, le Produit de remplacement est couvert par une nouvelle garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de sa remise au Client. En revanche, lorsque le Produit est remplacé à la demande du Client, le Produit de remplacement sera couvert au titre de la garantie légale de conformité du premier Produit acheté pour la durée restant à courir.

Dans ce cas, le Client devra retourner le Produit à SAVE dans l'état dans lequel il les a reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice, etc.), ainsi qu'une copie de la facture d'achat. Les Produits retournés par voie postale doivent l'être dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Dans ce cas les frais de renvoi du Produit seront remboursés au Client sur la base du tarif facturé et sur présentation des justificatifs.

#### *b) Garantie légale contre les vices cachés*

Il est rappelé que le Client 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 (annulation) ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Cette garantie pourra être mise en œuvre dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Il reviendra au Client alors de prouver

notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le Produit inutilisable.

## **V. Réclamation / Médiation / Litiges / Droit applicable**

Pour toute réclamation en lien avec les Services ou les Produits, le Client peut contacter le service clientèle par mail à l'adresse électronique suivante : [serviceclient@save.co](mailto:serviceclient@save.co).

Save et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'exécution des Prestations. A défaut de règlement amiable, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente. Le Client a la possibilité de saisir, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) accessible via son site internet : <https://cm2c.net/> ou par courriel : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net) ou par courrier postal à l'adresse suivante : 14, rue saint Jean 75017 Paris.

Le droit français est applicable. La langue du présent contrat est le français.

## **VI. Responsabilité**

SAVE met en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des Prestations et n'est engagée que par une responsabilité de moyens.

La responsabilité de SAVE ne peut être engagée en cas d'erreur de manipulation par le Client, de délai dépassé ou d'utilisation non-conforme de l'Appareil / du Produit par le Client. En particulier, la responsabilité de SAVE ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du Constructeur et/ou Opérateur ne sont pas respectées par le Client.

Le Client reconnaît être informé et accepter que la sauvegarde par ses soins de ses données personnelles contenues dans l'Appareil / le Produit et la suppression desdites données dans l'Appareil / le Produit est préalablement nécessaire à l'intervention de SAVE si l'Appareil / le Produit le permet. Si le support ne le permet pas ou si le Client refuse d'effectuer une telle sauvegarde des données et à une destruction des données dans l'Appareil / le Produit, le Client reconnaît avoir été informé que l'intervention de SAVE peut entraîner la perte de tout ou partie de ses données et en accepte les conséquences.

De ce fait, Save ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de dégradation de tout ou partie de ces données personnelles résultant de l'exécution des Prestations.

## **VII. Force majeure**

En ce qui concerne le cas de force majeure, la responsabilité de Save ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1218 du code civil habituellement retenue par la juridiction de la Cour de cassation.

## **VIII. Données personnelles**

Sans préjuger de l'application des dispositions figurant à l'article « Responsabilité » en ce qui concerne les données personnelles contenues dans les Appareils / les Produits et qui doivent être sauvegardées par le Client préalablement à l'exécution des Prestations et détruites dans les

Appareils / les Produits avant leur remise à SAVE, le Client est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé de ses données personnelles recueillies auprès de lui par SAVE (et ses sous-traitants) dans le cadre des Prestations réalisées.

Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à la réalisation des Prestations, et qu'en conséquence, ces informations pourront être conservées jusqu'au terme de la prescription des actions juridiques pouvant en découler.

Ces informations sont destinées exclusivement à SAVE (et ses sous-traitants) pour les besoins de réalisation des Prestations, à ses partenaires contractuels concourant à la réalisation de celles-ci ainsi, le cas échéant, qu'aux autorités administratives et judiciaires concernées.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition pour motif légitime, de rectification et de portabilité sur les données personnelles le concernant figurant dans les fichiers de SAVE. Il dispose également d'un droit de suppression sur les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Ces droits s'exercent selon les modalités définies par les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles, en contactant SAVE.

Ces droits s'exercent par l'envoi d'un courrier recommandé au siège social ci-dessous ou par l'envoi d'un mail à l'adresse [rgpd@save.co](mailto:rgpd@save.co). Les demandes sont traitées dans un délai maximum d'un mois.

Le Client peut également transmettre (et modifier à tout moment) des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données à caractère personnel après son décès et le cas échéant désigner une personne afin de les mettre en œuvre. En l'absence de directives et/ou de désignation, les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives au traitement des données personnelles s'appliqueront.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.