

Conditions Générales de Vente

ATI-Informatique, dont le Siège Social est à 456 rue Frédéric Penelon 26750 Genissieux, identifié sous le n°8805614850002, dénommée ci-après « La société ».

1. Le Client

Le Client déclare être une personne physique, âgée d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer un achat, une commande de réparation ou un rachat de produit. Lors de l'enregistrement des données personnelles du Client dans le facturier ce dernier doit s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données obligatoires qu'il fournit.

2. Les Produits

Les produits neufs proposés à la vente sont garantis par le fabricant, sur lesquels nous pouvons avoir la délégation de SAV.

Les produits reconditionnés proposés à la vente sont garantis par le fournisseur ou par nous-même, de 3 mois à 12 mois.

Les réparations effectuées dans notre atelier sont garanties 3 mois.

2.1. La garantie légale matériel neuf

La garantie de conformité couvre les défauts liés aux produits si : le produit est impropre à l'usage habituellement attendu d'un produit semblable ou si le produit dysfonctionne. Pour faire valoir cette garantie, le client devra nous faire part de son intention de faire appliquer la garantie.

Le client s'engage donc, à restituer le produit afin que celui-ci puisse passer une expertise dans le but de déterminer la conformité du produit et le cas échéant être renvoyé chez le fabricant qui réparera le produit défectueux ou le remplacera cf garantie. Dans le cadre d'une vente par correspondance les frais de renvoi du produit sont à la charge du client.

Pour faire valoir une demande de garantie, il est systématiquement demandé de joindre à la pièce défectueuse une description du défaut avec indication du numéro du modèle et du numéro de série, ainsi qu'une copie du bon de livraison ou de la facture jointe à la livraison du matériel. Une prestation dans le cadre de la garantie n'en rallonge pas la durée de cette dernière. Les phénomènes d'usure et les conséquences d'un stockage ou d'une utilisation non appropriés de la marchandise par le client sont exclus de la garantie. Notre obligation à garantie est annulée si le client omet de nous signaler par écrit des défauts évidents dans le délai d'une semaine après avoir réceptionné la marchandise. Aucun échange anticipé n'est possible. Les retours doivent se faire en port payé. L'obligation de garantie se limite à une réparation de la marchandise concernée. En cas d'échec de la réparation, le produit sera remplacé (livraison d'échange). Les matériels, systèmes d'exploitation et autres logiciels acquis en même temps sont considérés comme étant vendus séparément.

2.2 La garantie des produits et biens d'occasion

Les produits d'occasion ou reconditionnés font l'objet d'une garantie de 3 à 12 mois (pour les grades A et B) et garantie 3 mois pour les grades C. En achetant un bien d'occasion le client accepte l'état "occasion" et non "neuf" du bien. + idem article 2.1

2.3 L'extension de garantie

La société ATI-Informatique pourra proposer pour certains produits à la vente une extension de garantie, qui viendra s'ajouter au coût du produit.

2.4 La disponibilité des produits

La société ATI-INFORMATIQUE ne produit pas de bien ou de produit fini. Et reste dépendant des fournisseurs

Version 2 du 01/02/2023

3. La Commande

Lors de la commande de produits le client devra verser un acompte de 30%

4. Prix et Modalités de paiement

4.1. Détermination du prix

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (hors participation aux frais de port si achat à distance). La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve de disponibilité.

4.2. Codes promotionnels et remises exceptionnelles

Une carte de fidélité permet au client de bénéficier d'une remise sur un nombre total de dépenses dans l'année. La société se réserve le droit de modifier cette carte chaque année. Voir carte de fidélité de l'année en cours.

4.3. Modalité de paiement

Le règlement des achats s'effectue soit par :

- Carte bancaire

Il est également possible de payer en 3 ou 4 fois sans frais jusqu'à hauteur de 500 €.

- Chèque bancaire : En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. L'encaissement du chèque est pratiqué à réception de celui-ci à l'adresse suivante : ATI-INFORMATIQUE 456 Rue Frédéric Penelon 26750 Génissieux, France, à l'ordre de ATI-Informatique. Les règlements par chèque sont acceptés jusqu'à hauteur de 200 €.

- Virement bancaire : Le RIB de la société est affiché au client sur les devis et factures. La réception du virement activera le bon règlement de la commande, sa préparation ainsi que son expédition.

- Prélèvement SEPA: Uniquement disponible pour les clients disposant d'un compte professionnel. Lorsque le client opte pour ce mode de règlement, il doit remplir un mandat de prélèvement afin de valider la préparation ainsi que l'expédition de la commande.

5. Livraison

Le client récupère sa marchandise au siège de la société. Il pourra également être livré à domicile dans un périmètre de 20km pour la somme de 25€ TTC. Ce tarif comprend la livraison et non l'installation / mise en service / prise en main et tout autre service qui reste en SUS.

L'envoi par colis transporteur pourra être effectué avec les frais de port en SUS

-En Mondial Relay ou Chronopost modalités à définir

5.1. Retard de livraison et non-réception

Les délais indiqués sont ceux communiqués par les services de La Poste, correspondant aux délais moyens de traitement et de livraison.

- En cas de retard de livraison, la société, demande à ses clients de patienter un délai de 10 jours ouvrés (hors dimanche et jour férié) afin que l'acheminement du colis soit régularisé automatiquement par les services du transporteur. Si le retard de livraison en jours ouvrés est constaté par le client et justifié par le n° de suivi enregistré par les services de La Poste, la société disposera de 3 jours pour intenter un recours auprès de son transporteur et ainsi dédommager le client.

- En cas de non-réception de la livraison et si le numéro de suivi indique le colis comme distribué ou livré par La Poste, la société est déchargée. Le contrat établi entre la société et le client prend fin une fois la commande acheminée jusqu'au point de livraison demandé. Il dépend au client d'ouvrir une enquête afin d'effectuer une recherche du colis par ses propres moyens.

5.2. Casse lors du transport

En cas de colis endommagés (déjà ouverts, produits manquants, produits cassés..), le client s'engage à notifier au transporteur et à la société, par tous moyens, l'état de la réception du produit. Le client dispose d'un délai de 10 jours pour contacter la société. Après avoir pris contact avec le Site, le client s'engage à retourner le produit pour que la société puisse constater les dégâts dus au transport et ainsi dédommager le client par un échange ou un remboursement.

6. Droit de rétractation et retours

Le client particulier ou professionnel dispose d'un droit de rétractation et de retour, qu'il peut exercer sans motif, dans un délai de 7 jours ouvrés (14 jours ouvrés s'il s'agit d'un bien ou d'un service avec livraison à domicile à compter de la livraison de la commande).

Retour aux frais du client des produits neufs (dans leur emballage d'origine) accompagnés du n° de commande avec le formulaire de retour à l'adresse de la société indiquée en début de document et après vérification du produit par un agent de la société.

6.1. Rétractation ou retour produit pour échange (cf point 6)

Suite à la réception du colis et après validation de son bon fonctionnement (état neuf du produit), la société s'engage à échanger le produit du client. Les frais de renvoi seront à la charge du client. Si le retour concerne un produit non-conforme, le client doit se rapporter à l'article 2.2. Les pièces détachées retournées devront impérativement être en état d'achat : films de protection intacts, scotchs non enlevés, absence de traces d'utilisation (colle ou marques d'usure). En cas de dépréciation du produit, résultant de mauvaises manipulations ou d'un mauvais usage par le client, l'échange ne sera pas accordé. Le client en sera informé par e-mail.

6.2 Rétractation ou retour produit pour remboursement (cf point 6)

Suite à la réception du colis et après validation de leur bon fonctionnement (état neuf du produit), la société s'engage à rembourser l'intégralité du produit au client (attention cf point 6).

Le remboursement se fera sous forme d'avoir. Les frais de renvoi seront à la charge du client.

Les pièces détachées retournées devront impérativement être en état d'achat : films de protection intacts, scotchs non enlevés, absence de traces d'utilisation (colle ou marques d'usure). En cas de dépréciation du produit, résultant de mauvaises manipulations ou d'un mauvais usage par le client, le remboursement ne sera pas accordé. Le client en sera informé par e-mail.

7. Droit applicable

Toute commande emporte de plein droit adhésion du client aux Conditions Générales de Vente. Ces conditions générales de vente sont régies par le droit français. En cas de litige, seuls les Tribunaux français seront compétents. En cas de difficulté ou de réclamation à l'occasion d'une commande, le client peut s'adresser au Service Client pour trouver une solution amiable.

8. Informatique et Libertés

Les informations collectées par la Société lors d'une commande du client sont nécessaires à la gestion de la transaction et à cet effet pourront être communiquées en tout ou partie aux prestataires de la Société intervenant dans le cadre de l'exécution de la commande. Le client est informé que ces mêmes données à caractère personnel pourront également être collectées par un organisme en charge de l'analyse des commandes et de la lutte contre la fraude à la carte bancaire. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression aux données le concernant.

9. Réparation Appareil

En acceptant les présentes conditions générales, le client garantit être propriétaire de l'appareil apporté en réparation et être une personne physique majeure, âgée de plus de dix-huit ans.

Le client reconnaît et accepte que l'appareil qu'il apporte en réparation est peut-être encore sous garantie fabricant ou vendeur et pourrait être réparé gratuitement par ces derniers, alors que la réparation effectuée par nos services est payante.

Le client reconnaît et accepte que l'intervention sur son appareil entraînera une rupture de garantie du fabricant et/ou du vendeur de l'appareil. La société ne saurait en assumer la responsabilité.

L'acheteur confirme être le propriétaire ou avoir obtenu la permission du propriétaire du produit afin d'effectuer le transfert des données contenues dans l'appareil. L'acheteur confirme que le produit ne fait l'objet d'aucune déclaration de vol ou de perte. L'acheteur reconnaît que les données personnelles contenues de son/ses produits(s) sont conformes aux lois et règlements en vigueur sur le territoire français, qu'il en reste le propriétaire exclusif et qu'à ce titre il en est responsable, la responsabilité de la société ne pouvant en aucun cas, être recherchée.

L'acheteur est informé que la société est un commerçant indépendant et ne saurait être assimilé à un réparateur agréé par les constructeurs.

Par ailleurs, tout appareil déjà démonté ou oxydé ne sera pas pris en charge par le service technique.

- Lorsque le client apporte son appareil en réparation sur le point de vente, le technicien vérifie que l'appareil fait partie de la liste des appareils qu'il est en mesure de réparer puis établit un diagnostic du problème.
- La société se réserve le droit de refuser la réalisation de toute prestation si celle-ci ne peut être exécutée dans les règles de l'art.
- La société décline toute responsabilité en cas de perte de données enregistrées dans le matériel confié. Il appartient au client de faire les sauvegardes nécessaires avant toute intervention de La société
- Une fois la réparation effectuée, l'appareil sera restitué au client après paiement du prix de la réparation.

10 Réparation

La prise en charge de tout appareil passe par le forfait « Diagnostic » (voir grille des tarifs)

Ce forfait permet d'effectuer les tests de fonctionnement et de réparer ou d'émettre un devis si nécessaire.

Soit l'appareil est réparé, soit la réparation nécessite un budget plus élevé et le client est contacté pour donner son accord. Le client peut donner son accord par sms ou par mail ou venir en magasin pour verser un acompte.

Le client peut refuser le devis mais devra s'acquitter du forfait « Diagnostic » et pourra récupérer sa machine dans l'état, remontée sauf si les pièces cassées ne permettent pas le remontage.

Le délai des réparations peut être allongé indépendamment de notre volonté, la société étant dépendante des fournisseurs et des livraisons

10.1 Réparation via internet

- L'envoi de l'appareil doit être effectué avec un numéro de suivi et correctement protégé (petit carton, papier bulle, ...) sans quoi La société décline toute responsabilité de perte ou de détérioration de l'appareil.
- L'appareil doit être expédié avec le formulaire de réparation rempli et signé de la main du client. Si toutefois le client a commis une erreur en remplissant le formulaire sur le modèle de l'appareil, sans retour de sa part dans un délai de 15 jours et malgré la relance de notre technicien, l'appareil sera retourné au client sans aucune réparation.

- Pour tout paiement par chèque ou virement bancaire la réparation ne se fera qu'à réception du paiement.
- La société décline toute responsabilité en cas de perte de données enregistrées dans le matériel confié. Il appartient au client de faire les sauvegardes nécessaires avant toute intervention de La société
- Si erreur de la part du client sur le modèle de l'appareil, le choix de la réparation ou dans l'hypothèse que le technicien ne serait pas en mesure de réparer l'appareil La société s'engage à ré-expédier l'appareil et rembourser la totalité du montant de la réparation hors frais d'envoi de l'appareil.
- Une fois la réparation effectuée, l'appareil sera ré-expédié en Chronopost chez le client en livraison express à domicile ou en point relais Chronopost.

10.2 Garantie des réparations

Sous peine d'irrecevabilité, la mise en œuvre des garanties suppose la présentation de la facture. Les réparations effectuées par La société sur des téléphones portables, PC portables, iPod, tablettes, consoles de jeux et autres produits high-tech sont garantis pendant 3 mois hors casse ou oxydation. Pour toutes les réparations relatives à la carte mère (téléphones portables, tablettes et tous autres appareils), la garantie appliquée est de 3 mois. L'appareil pourra être repris s'il correspond au même appareil que celui confié initialement par l'acheteur dans le cadre de la Prestation. Le numéro IMEI devra correspondre lors de la prise en charge pour que la garantie soit applicable.

Les garanties ne couvrent pas et sans que cette liste ne soit exhaustive : les conséquences d'une utilisation anormale et non conforme aux recommandations constructeurs ou faites par La société de l'appareil par l'acheteur, un tiers ou un réparateur autre que La société, défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle ou par un accident extérieur (chocs, oxydation, dommages intentionnels, non-respect des instructions du fabricant, entretien défectueux, pénétration de liquide, tentative de réparation par une personne non habilitée par les services du constructeur ou de l'opérateur...) ou encore par une modification du produit et/ou du système d'exploitation non prévue ni spécifiée par le constructeur.

De même, la présente garantie ne s'appliquera pas si l'acheteur n'a pas payé l'intégralité du prix des produits. Le jailbreak système est une cause d'exclusion de garantie.

10.3 Retour des réparations

Durant le délai de garanties (3 mois pour les réparations standards et 3 mois pour les réparations de carte mère), les frais de retour sont à la charge de La société à hauteur de 9€ si et seulement si le motif de retour de l'appareil est lié à la réparation ou que la pièce remplacée présenterait un défaut de qualité. Les frais pourront être remboursés uniquement sur présentation d'un justificatif (reçu/facture) La Poste.

Si le problème de l'appareil n'est en aucun cas lié à la réparation réalisée par le technicien de La société, les frais de retour seront à la charge du client.

Lors d'un retour, chaque appareil sera soumis à une expertise pour déterminer l'origine de la panne. Adresse retour : ATI-Informatique, 456 Rue Frédéric Penelon 26750 Génissieux.

11 Rachat

La société peut proposer de racheter des appareils aux clients, fonctionnel ou hors services. Le client garantit être propriétaire de l'appareil apporté en réparation et être une personne physique majeure, âgée de plus de dix-huit ans. Une Photocopie d'une pièce d'identité sera réclamée.

Pourra être proposé un règlement en avoir ou directement sur CB. Pas de rachat en espèce.

12. Autonomie & appartenance

La société est indépendante et ne peut se prévaloir d'aucune appartenance ni affiliation directe ou indirecte à la marque déposée Apple Inc. Les marques iPhone, iPad, iPod sont les propriétés d'Apple Inc.

Suite aux réparations des messages d'informations peuvent apparaître quelques temps sur les appareils ce qui est considéré normal dans la réparation et ne peut être remis en question. Par exemple : « La nouvelle batterie n'est pas d'origine », « L'écran n'est pas d'origine »

De même les procédés d'identifications par reconnaissance du visage ou par empreinte tactile peuvent être altérés en tout ou partie, par la panne en elle-même et / ou par la réparation du fait de la sérialisation des composants qui peut avoir été mise en place par les constructeurs

13. QUALI-REPAR - Aide à la réparation

Bénéficiez à partir du 01 mai 2023 d'une aide à la réparation

Grâce à sa labellisation QualiRépar, en faisant appel à nos services pour un produit hors-garantie acheté ou non chez nous, vous bénéficierez automatiquement de la remise sur le montant de vos réparations. Vous n'avez aucune démarche à réaliser pour en profiter

13.1 Définition

Dans le cadre de la loi AGECE (loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire), un fonds dédié au financement de la réparation a été créé. L'objectif est d'encourager les consommateurs à prolonger la durée d'usage de leurs équipements hors garantie. Les réparateurs labellisés Quali-Répar pourront faire bénéficier leurs clients d'une remise à la réparation de leurs appareils hors garantie, pouvant aller jusqu'à environ 20% du montant total de la réparation.

13.2 Appareil concerné

Pour bénéficier du "bonus réparation", les équipements électriques et électroniques doivent être détenus par un ménage et avoir été achetés en France.

Les appareils ne doivent plus être couverts par les garanties légales des fabricants ou commerciales (y compris les extensions de garantie), ni par une assurance.

L'objectif du dispositif d'incitation via le fond de réparation est en effet de contribuer au développement de la réparation hors-garantie et à l'allongement de la durée d'usage des produits.

Les interventions non éligibles sont les suivantes :

- Dommages relevant des garanties légales et / ou commerciales ;
- Dommages d'ordre non fonctionnel ;
- Produits non détenus par des ménages ;
- Problèmes résultant d'un usage non-conforme aux prescriptions du constructeur ;
- Remplacement des consommables (exception des batteries inamovibles des téléphones mobiles)
- Opération de maintenance dont logicielle
- Produits ne disposant pas d'une plaque signalétique ou SN ou IMEI
- Produits ne respectant pas la réglementation

13.3 Engagements

- En tant que réparateur labellisé Qualirepar, ATI-INFORMATIQUE s'engage à :
- Respecter le principe de proximité entre le lieu de dépôt du produit et le lieu de réparation
- Offrir une garantie commerciale de 3 mois sur la réparation effectuée
- Informé le client sur l'avancement de ses réparations
- Respecter les consignes du fabricant lors du remplacement de la pièce détachée
- Sensibiliser nos clients à l'entretien, l'usage et le recyclage de ses appareils
- Répondre aux réclamations de nos clients sous huit jours
- Orienter les D3E vers les filières agréées
- Faire intervenir des experts de la réparation et développer leur expertise et compétences

Liste des soutiens financiers à la réparation (TTC)¹

Sans seuil
Avec seuil

2022		2023		2024		2025			
Produit	Soutien TTC	Produit	Soutien TTC	Produit	Soutien TTC	Produit	Soutien TTC		
Aspirateur : balai, robot, traineau	15 €	Appareil de sport (vélo d'appartement, rameur, tapis de course, plateforme vibrante)	15 €	Lave-vaisselle	25 €	Four posable	15 €	Climatiseur mobile	25 €
Cave à vin	25 €	Appareil photo numérique	20 €	Machine à café avec filtre	10 €	Friteuse	10 €	Hygiène et Beauté : épilateur, sèche-cheveux, lisseur, rasoir, tondeuse	10 €
Lave-linge	25 €	Audio / Vidéo hors enceinte et vidéoprojecteur : amplificateur, chaîne hi-fi, lecteur DVD, lecteur Enregistreur Audio Vidéo, home-cinéma, table de mixage, tuner / démodulateur	15 €	Machine à café tout automatique	25 €	Imprimante et scanner (seuil décl. : 150€)	35 €	Nettoyeur vapeur	15 €
Perceuse / visseuse	15 €	Centrale vapeur	20 €	Machine à café proportionné (capsule et dosette)	15 €	Four micro-onde	20 €	Outillage électroportatif*	15 €
Réfrigérateur / Congélateur	25 €	Console de jeux	20 €	Mobilité urbaine : vélo à assistance électrique, trottinette électrique, hoverboard, gyroroue	15 €	Moniteur (seuil décl. : 100€)	30 €	Traitement de l'air hors climatisation : ventilateur, purificateur d'air et humidificateur	10 €
Tablette	25 €	Cuisinière	20 €	Ordinateur portable (seuil décl. : 180€)	45 €	Ordinateur fixe / tout-en-un (seuil décl. : 180€)	45 €		
Téléphone portable	25 €	Drone	15 €	Petit-déjeuner : bouilloire, centrifugeuse et extracteur, grille-pain, presse-agrumes	10 €	Robot culinaire	10 €		
Téléviseur	30 €	Enceinte	20 €	Plaque de cuisson	20 €	Téléphone fixe	10 €		
		Entretien jardin : taille haie électrique, tondeuse à gazon électrique	15 €	Repassage hors centrale vapeur : défroisseur à main, fer à repasser	10 €				
		Four encastrable (hors micro-onde)	20 €	Sèche-linge	25 €				
		Hotte	20 €	Vidéoprojecteur	30 €				
		Instrument de musique	15 €						

Soutien financier moyen = ~20% du coût de la réparation

Note (1) Soutiens financiers proposés pour le lancement du dispositif, sous réserve de modification le cas échéant

Note (2) Le soutien financier s'applique à concurrence du montant de la facture réparation – i.e. si le montant TTC de la facture est inférieur au montant du soutien financier, la réparation n'est pas prise en charge par le Fonds

* : les produits concernés seront définis en concertation avec la filière ABJ

Cette remise s'applique à concurrence du montant de la facture de réparation. Si le montant TTC de la facture est inférieur au montant du soutien financier, la réparation n'est pas prise en charge par le fonds.