

Conditions Générales de Vente du 7 mai 2025

Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits et obligations de la SARL FIXSTORE, située au 6 rue Xavier Boutet, 72320 Vibraye, enregistré sous le SIRET 931 058 416 00013, et de ses clients dans le cadre de la réparation et de la vente de matériel informatique, de smartphones, de tablettes et de consoles de jeux vidéo, ainsi que dans le cadre de la vente et de la réparation par correspondance.

Article 2 - Prise en Charge, diagnostic et devis

2.1. Édition de prise en charge : Pour chaque demande d'intervention, une fiche de prise en charge est systématiquement établie. Le client peut en obtenir un exemplaire sur simple demande.

2.2. La prise en charge contient des informations personnelles et/ou professionnelles concernant le client. Ces données sont strictement confidentielles et ne sont en aucun cas partagées avec des tiers extérieurs au fonctionnement de la SARL FIXSTORE.

2.3. Lorsqu'une prise en charge inclut une estimation chiffrée, la signature du client vaut acceptation de l'intervention, sous réserve que le montant reste dans la limite budgétaire indiquée par celui-ci.

2.4. Un diagnostic effectué par la SARL FIXSTORE est facturé 29 euros. C'est sur celui-ci que la SARL FIXSTORE se basera pour réaliser le chiffrage du devis du client. Le diagnostic ne sera pas facturé si le client accepte le devis. Les clients bénéficiant de la carte VIP bénéficient du diagnostic gratuit sans conditions.

2.5. Le client sera contacté par téléphone, SMS ou e-mail pour être informé de l'achèvement des travaux relatifs à la prise en charge de son matériel. À défaut de récupération dans un délai de 45 jours calendaires, et après une relance écrite restée sans réponse sous **30 jours calendaires**, le matériel sera considéré comme abandonné. La SARL FIXSTORE se réserve alors le droit de le céder, le recycler ou le détruire conformément aux dispositions en vigueur.

2.6. En cas de non-dépôt du matériel dans un délai de 21 jours calendaires suivant l'acceptation de la prise en charge, la commande sera annulée. Si des pièces ou du matériel ont été commandés spécialement pour cette intervention et ne peuvent être retournés sans frais, leur coût pourra être facturé au client.

2.7. L'édition d'un devis est entièrement gratuite. Toutefois, celui-ci ne peut être établi qu'à partir d'informations concrètes, précises et vérifiables fournies par le client ou constatées lors du diagnostic. La SARL FIXSTORE peut établir un devis sans diagnostic préalable lorsque la demande du client repose sur un besoin clairement identifié, tel que le remplacement d'un écran cassé ou l'achat d'un bien spécifique. Dans ce cas, le devis est établi à titre indicatif, sur la base des informations communiquées par le client. La validité de ce devis reste conditionnée à la vérification technique du matériel concerné ou à la disponibilité effective du bien demandé. Toute différence constatée entre la situation réelle et les informations fournies pourra entraîner une révision du devis initial.

Article 3 - Données du Client

Le client est tenu d'effectuer une sauvegarde de ses données avant toute intervention. La SARL FIXSTORE s'engage à manipuler les appareils avec précaution, mais ne pourra être tenue responsable d'une perte de données résultant d'une panne préexistante ou d'une nécessité technique de la réparation.

Article 4 - Appareils Non Testables et Limites de Responsabilité

4.1. Conditions des Appareils Non Testables : Tout appareil présentant des défaillances empêchant une vérification complète lors de la prise en charge sera accepté sous réserve des limitations ci-après définies.

4.2. Limites de vérification et responsabilité : Pour les appareils non ou partiellement testables lors de la prise en charge, la SARL FIXSTORE ne pourra être tenue responsable des problèmes non détectés au moment de la réception. Si des problèmes non détectables à la réception apparaissent après la réparation, ceux-ci ne peuvent être couverts par une garantie ni donner lieu à une réclamation.

4.3. Description des Interventions : Les interventions sur les appareils non testables se limitent strictement à la réparation ou au remplacement des composants explicitement demandés par le client lors de la prise en charge. Toute réparation supplémentaire fera l'objet d'un devis séparé.

Article 5 - Description des prestations de réparation et de mise en service

La SARL FIXSTORE propose des prestations de réparation sur appareils électroniques et électroménagers, pouvant inclure notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

Diagnostic de l'appareil concerné afin d'identifier la ou les pannes ;
Réparation des équipements, incluant le remplacement de pièces détachées défectueuses, la remise en état de fonctionnement de l'appareil ;
Tests de bon fonctionnement à l'issue de la réparation ;
Mise en service de l'appareil lorsque cela est nécessaire, incluant les réglages de base et les éventuelles mises à jour logicielles nécessaires à son bon fonctionnement ;
Conseils d'utilisation et recommandations pour l'entretien du matériel réparé, dans la limite d'un usage raisonnable ;
La récupération de données ;
La main-d'œuvre pour des interventions esthétiques (nettoyage, changement de coque, etc.), sauf si cela est nécessaire à la réparation fonctionnelle.

Certaines prestations proposées par la SARL FIXSTORE peuvent être **éligibles au dispositif QualiRépar**, permettant au client de bénéficier d'un **bonus réparation** selon les conditions fixées par le label. Dès lors que la SARL FIXSTORE dispose de la labellisation en cours, l'éligibilité de l'appareil et de la prestation sera précisée lors du devis ou de la prise en charge.

Article 6 - Réclamations et Garanties

6.1. Réclamations : Toute réclamation relative à une intervention réalisée par la SARL FIXSTORE doit être formulée par le client dans un délai de 7 jours calendaires suivant la récupération de l'appareil. La SARL FIXSTORE s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 8 jours ouvrés maximum.

6.2. Garanties : PRESTATIONS - Les réparations effectuées par la SARL FIXSTORE sont couvertes par une garantie commerciale d'une durée minimale de 3 mois à compter de la date de récupération de l'appareil. Cette garantie s'applique exclusivement aux pièces remplacées ainsi qu'à la main-d'œuvre fournie dans le cadre de l'intervention réalisée par la SARL FIXSTORE.

ACHAT - Les biens neufs vendus aux particuliers bénéficient de la garantie légale de conformité, conformément à la législation en vigueur. Pour les professionnels, une garantie commerciale d'une durée d'un an à compter de la date de délivrance du bien est applicable.

LIMITE DE GARANTIE - La garantie commerciale, qu'elle s'applique à un particulier ou à un professionnel, ne couvre pas les sinistres, tels que la casse accidentelle ou volontaire, l'oxydation, ou tout dommage résultant d'un usage non conforme aux préconisations du constructeur.

Article 7 - Tarifs

Les tarifs des prestations sont déterminés en fonction de la nature de la panne identifiée après diagnostic de l'appareil. Un accord sur le tarif peut être formalisé soit par un devis écrit, soit par tout échange explicite avec le client, y compris par voie électronique ou téléphonique. Aucune intervention n'est réalisée sans accord préalable sur le montant estimé. Les tarifs des biens vendus sont ceux affichés en magasin au moment de l'achat. Fixstore se réserve toutefois le droit de corriger toute erreur manifeste d'affichage, notamment en cas de mauvais étiquetage ou de déplacement d'étiquettes. Toute tentative de modification volontaire des prix affichés (ex. : échange d'étiquettes) pourra entraîner l'annulation de la vente concernée. Les tarifs sont exprimés toutes taxes comprises.

Article 8 - Responsabilité

La SARL FIXSTORE n'est responsable que des dommages directs et prévisibles résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de ses obligations. En aucun cas, la SARL FIXSTORE ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, tels que la perte de bénéfices, de revenus, de données ou d'usage.

Article 9 - Propriété exclusive et conditions de remise des appareils

9.1. Propriété des biens vendus et des pièces détachées : Le matériel vendu ainsi que les pièces détachées remplacées dans le cadre d'une intervention restent la propriété exclusive de la SARL FIXSTORE jusqu'au paiement intégral de la facture.

9.2. Non-remise des pièces détachées remplacées : Pour des raisons de sécurité et environnementales, les pièces détachées retirées lors d'une réparation (notamment les batteries et autres composants sensibles) ne seront pas restituées au client. Ces pièces seront conservées par la SARL FIXSTORE et traitées conformément aux normes de sécurité et aux règles écologiques applicables.

9.3. Conditions de remise des appareils réparés : L'appareil confié pour réparation ou service ne sera remis au client qu'après paiement intégral des sommes dues, sauf accord spécifique d'un paiement différé. Le paiement différé pourra être accordé à certaines catégories de clients professionnels, selon des conditions définies au cas par cas.

Article 10 - Litige, médiation, contentieux

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant d'engager toute procédure judiciaire.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le client a la possibilité de recourir gratuitement au service de médiation proposé par **CM2C** (Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice) pour tenter de résoudre à l'amiable un litige avec Fixstore.

CM2C

Adresse : 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Site internet : <https://www.cm2c.net> - Email : cm2c@cm2c.net

À défaut d'accord amiable, le litige pourra être porté devant **les tribunaux compétents**, à savoir ceux du **lieu de domicile du client ou du siège social de la SARL FIXSTORE** (au choix du client, conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation).

Article 11 - Modification des CGV

La SARL FIXSTORE se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente et de prise en charge. Les nouvelles conditions seront applicables uniquement aux prestations de services et aux ventes de biens réalisées postérieurement à leur mise en vigueur.

Article 12 - Acceptation du Client

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment ses propres conditions générales d'achat.