



Conditions générales de services de la société QUY-Iservices

Les présentes Conditions générales sont mises en œuvre par la société

QUY-Iservices : 943 route de Mezeriat 01310 Polliat.

Article 1 : Descriptif de la prestation de réparation QUY-Iservices

Lors de la récupération à domicile d'un (1) ou plusieurs appareils en vue de leur réparation, il vous sera remis une prise en charge. Dès lors que vous avez confié vos appareils à QUY-Iservices et signé la prise en charge votre appareil sera, sauf instructions spécifiques de votre part, pris en charge par nos services.

Hors garanties légales couvrant sa réparation, QUY-Iservices se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant ou dans un état jugé irréparable ou si l'état de propriété ne permet pas une prise en charge en toute sécurité sanitaire.

Hors garanties légales couvrant sa réparation, des frais de prise en charge de vos appareils à hauteur de 30 Euros + valeurs des frais de déplacement vous seront facturés à l'enlèvement de vos appareils, le montant de 30 euros viendrons en déduction de la facture finale ou sera conservé en cas de refus du devis de réparation proposé.

- ATTENTION : Il vous appartient préalablement à la récupération de votre matériel par nos services de sauvegarder l'ensemble des données. QUY-Iservices ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir. Un devis de récupération de données vous sera proposé, si cela est possible, dans le cas où vous n'auriez pas eu la possibilité d'effectuer vos sauvegardes.

Article 2 : Réparation couverte par une garantie commerciale

Si votre appareil bénéficie d'une garantie commerciale couvrant la réparation de votre appareil (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), QUY-Iservices peut vous proposer un forfait de gestion de la garantie de votre appareil comprenant la prise en charge à domicile sur rendez-vous, le diagnostic, la récupération de vos données (si celle-ci est possible), le nettoyage, l'envoi retour à la marque de votre appareil, les tests fonctionnels après retour et la livraison de votre appareil à domicile sur rendez-vous.

ATTENTION ! Toutefois, dans le cadre d'un refus de garantie par la marque, pour quelques raisons que ce soit, QUY-Iservices ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de ce refus et le remboursement des frais de gestion ne saurait être demandé.

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 sur le site <https://www.quy-is.fr>.

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 l'enlèvement de votre appareil.

3.1 Versement des frais de prise en charge sous forme d'acompte

Vous devrez verser des frais de prise en charge sous la forme d'un acompte au moment de la signature de la prise en charge, correspondant à un montant égal à 30 € + le forfait de déplacement décrit en 3.1.1.

Cet acompte sera déduit du montant de la réparation de l'appareil si le produit est réparable hors frais de déplacement.

Si l'appareil n'est pas réparable, le montant de l'acompte sera considéré comme acquis par la société QUY-Iservices.

3.1.1 Frais de déplacement

Les frais déplacement sont facturés en forfait en fonction de la distance entre le siège social de la société QUY-Iservices et le lieu d'enlèvement du matériel soit :

- Déplacement offert jusqu'à 5 KM
- Déplacement niveau 1 – 5 Km et 15 km = 20 €
- Déplacement niveau 2 – à partir de 15 km et jusqu'à 30 km = 40 €
- Déplacement niveau 3 – à partir de 30 km et jusqu'à 60 km = 80 €

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 par la société QUY-Iservices, d'un plafond monétaire en-deçà duquel la réparation de l'appareil est automatique.

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

Si par contre, le diagnostic de la société QUY-Iservices 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 QUY-Iservices procédera à la réparation de votre article ;
- Soit de le refuser, auquel cas QUY-Iservices procédera à la livraison sur rendez-vous de votre appareil non réparé.

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 la prise en charge. Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte (incluant l'acompte versé lors de la prise en charge), si un tel acompte a été versé (cf article 3.1), 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 3.1) 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 QUY-Iservices dans le cadre de son activité « After-life ». Dans ce cas QUY-Iservices s'assure de la mise en œuvre de procédures sécurisées.
- des frais administratifs de devis refusé vous seront facturés, correspondant au montant de l'acompte versé lors de la prise en charge.

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

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

QUY-Iservices 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 nos services soit par mail, soit par téléphone au 0609460633 (coût d'une communication pour toute question ou en cas de problème.

La prise en charge d'un appareil la société QUY-Iservices n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge de QUY-Iservices 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 3.1) sera conservé comme frais de diagnostic et l'appareil vous sera restituée sur rendez-vous.

Article 5 : Avis de mise à disposition

Lorsque votre appareil est disponible à la livraison, 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 la prise en charge, et suivant votre choix de mode de communication (précisé lors de la prise en charge du produit), par e-mail, sms, téléphone 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.

Article 6 : Restitution

Une fois l'avis de mise à disposition reçu, votre appareil vous sera livré à domicile sur rendez-vous. La restitution se fait après complet paiement au comptant du prix de la réparation restant à payer, ou paiement éventuel des frais de prise en charge (cf Article 3.1).

Après remise en place de vos machines, tests fonctionnels et vérification de son aspect en compagnie du propriétaire ou de son représentant, l'intervention est considérée comme terminée après signature du bon de restitution intégrant le résultat des tests fonctionnels propre aux matériels réparés.

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 3 mois à compter de l'information faite par le SAV par le moyen de contact demandait ou l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception pour convenir d'une date de livraison. A défaut, il sera alors procédé à l'application de l'article 12 des présentes. Dans le cas de votre absence au lieu de livraison et sans information de votre part 24h avant la date et l'heure prévues, des frais égale au forfait de déplacement prévus à l'article 3.1.1 et égale au forfait niveau 1 dans le cas ou la distance entre le siege social de QUY-Iservices et le lieu de livraisons soit inférieur à 5 km.

Article 7 : Prestation de mise en service

La société QUY-Isservices propose une prestation de mise en service à domicile de produit informatique et multimédia quel que soit leur provenance, incluant l'installation du matériel et des périphériques au domicile du client. Cette prestation est disponible sur devis et est fonction de la position géographique du lieu de livraison, du nombre d'appareils prévus à l'installation et des prestations supplémentaires demandées par le client (transfert de donnée, optimisation par exemple).

Tout appareils non prévus ou prestation supplémentaire peut être sujet à une ligne de facturation supplémentaire en fonction du temps passé ou de sa complexité.

Article 7.1 : Garantie matériels mis en service

QUY-Isservices ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable d'un problème matériel sur tout appareils livrés lors d'une prestation de services, ni lui être demandé une quelconque gestion de la garantie liée à ce ou ces appareils. Néanmoins une prestation de gestion de garantie est envisageable sous l'article 2.

Article 8 : Modalités de paiement

Nous vous rappelons que le fait de valider un 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 en 8.1.

Article 8.1: Mode de paiement

La société QUY-Isservices accepte les moyens de paiements suivants :

- Carte bancaire
- Virement (livraison uniquement après enregistrement des fonds sur compte bancaire)
- Espèces (jusqu'à hauteur de 1000€)

Article 9 : Garantie des réparations.

Nos réparations sont garanties dès la date de mise à disposition du produit chez le client et pendant une période de 15 jours (garantie de service). De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à la prise en charge de votre appareil par la société QUY-Isservices, survenant dans le délai susvisé après la restitution de votre appareil, la société QUY-Isservices 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 et fournis par le client ne bénéficient pas de garantie de la part de QUY-Isservices, celle-ci ne proposant pas de vente de matériel, néanmoins la société QUY-Isservice prendra en charge les forfaits nécessaires à la réparation du matériel du client survenant dans le délai susvisé après la restitution de votre appareil, pour la même panne. Toutes pannes et dégâts subit par le matériel après restitution de celui-ci annuleraient toutes prises en charge sous garantie possible, même dans le délai de 15 jours.

Article 10 : Garanties légales

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.

Article 11 : Abandon des appareils

En cas d'accord de votre part sur l'abandon du produit suite au refus du devis, QUY-Iservices 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 d'un an après y avoir été invité par le SAV par l'envoi d'e-mails, sera considéré comme abandonné et QUY-Iservices se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit. (Revente, destruction, ...)

Article 12: 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 nos services au 0609460633 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe – surcoût éventuel selon opérateur depuis la France métropolitaine), ou par mail contacter par mail : contact@quy-iservices.fr

Article 13 : Données personnelles

DISPOSITIONS GENERALES

Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue pour assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles.

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 QUY-Iservices peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil si nécessaire.

Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant la prise en charge de vos appareils.

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 afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels.

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

13.1 Accès à vos données et fichiers contenus dans les appareils

Dans certains cas nous aurons 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 prise en charge 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.

13.2 Absence de contenus illicites

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

Finalités de traitements de données

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

13.3 Responsables de traitements et destinataires des données

Vos données sont traitées soit par QUY-Iservices soit par des réparateurs agréés (Fabricants) en tant que responsables des traitements pour finalités propres au dossier.

Pour les besoins des finalités décrites ci-avant QUY-Iservices ou les Fabricants peuvent transférer vos données à des prestataires de service (sous-traitants).

Dans le cas où votre appareil n'est pas réparable ou abandon de celui-ci dans les conditions mentionnées à l'article 10 des présentes CGR, votre appareil (le cas échéant avec les données et

fichiers qu'il contient) sont détruit ou le support des données et remplacé dans le but revalorisation des matériels informatique.

13.4 Base légale

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

Mesures de confidentialité et sécurité

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

13.5 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 » par courrier :

QUY-Iservices, 943 route de Mézériat 01310 Polliat.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de préciser vos nom, prénom, e-mail, 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'1 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.

Article 14 - Responsabilité

QUY-Iservices 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 QUY-Iservices 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 la QUY-Iservices 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 la QUY-Iservices 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 15 : 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 nos services, le Tribunal du ressort du lieu de la société QUY-Iservices concerné aura compétence exclusive.

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation merci de nous contacter par mail : contact@quy-iservices.fr

