

RELIFE

CONDITIONS DE RÉPARATION, DE VENTE ET DE GARANTIE

Projet du 19 octobre 2026 - Médiateur de la consommation à compléter avant utilisation

Réparations et ventes de téléphones conclues en magasin avec les consommateurs. Garant : RELIFE, SASU au capital de 10 000 €. Boutique : galerie Carrefour Nîmes Étoile, lot 51. Siège et adresse postale : 116 Rue André Dupont, 30900 Nîmes. SIREN : 944 405 984. Téléphone : 06 43 12 91 41. E-mail : repairnimes@gmail.com.

1. Prise en charge, devis et accord du client

Un bon de dépôt ou devis décrit l'appareil, son état apparent, la panne signalée, la prestation envisagée, le type de pièce, le prix TTC et le délai convenu. Toute prestation complémentaire ou augmentation de prix nécessite l'accord préalable du client. Le diagnostic est payant : son prix TTC, son contenu et ses conditions de facturation, notamment en cas de refus de réparation ou d'appareil irréparable, sont annoncés et acceptés avant toute opération. Son éventuelle déduction du prix de la réparation est précisée au préalable. Aucun montant non annoncé et accepté ne peut être facturé. Le diagnostic d'un défaut couvert par une garantie applicable est gratuit. Une copie du document accepté et des présentes conditions est remise au client sur support durable.

2. Pièces, données et restitution

La technologie de l'écran et l'origine de la pièce sont précisées sur le devis et la facture. La mention « original » est réservée à une pièce dont l'origine constructeur peut être justifiée ; son état neuf, reconditionné ou d'occasion est précisé. Le client est invité à sauvegarder ses données et à retirer carte SIM et accessoires inutiles. Cette recommandation ne limite pas la responsabilité de RELIFE en cas de faute. Aucun effacement volontaire n'est réalisé sans accord préalable. Les fonctions accessibles sont testées avant restitution ; les réserves éventuelles sont signalées. Le client reçoit une facture détaillée.

3. Garantie commerciale offerte sur la réparation

RELIFE garantit gratuitement la réparation effectuée, pièces et main-d'œuvre comprises, pour les durées suivantes :

Réparation / écran installé	Durée
Écran LCD compatible	3 mois
Écran OLED compatible	6 mois
Écran d'origine constructeur, quelle que soit sa technologie	12 mois
Autres réparations	3 mois minimum

La garantie court à compter de la réalisation de la réparation ; ses dates de début et de fin figurent sur la facture. Elle s'applique en France métropolitaine. Elle couvre tous les défauts de fonctionnement de la pièce installée et de l'intervention, notamment affichage, tactile, lignes, scintillements ou décollement, sous réserve des exclusions ci-dessous. Elle porte sur la réparation effectuée, sans constituer une garantie de toutes les autres fonctions de l'appareil.

4. Exclusions limitées à la casse et à l'oxydation

Sont exclus les défauts causés par une casse, un choc, une pression ou une torsion ayant endommagé la réparation, ainsi que les défauts causés par une oxydation ou une infiltration de liquide. L'exclusion suppose un lien entre ce dommage et le défaut signalé ; une trace sans rapport avec la panne ne suffit pas à refuser la garantie. Aucun dommage imputable à RELIFE n'est exclu. Les exclusions ne limitent pas les droits légaux du consommateur.

5. Mise en œuvre et prise en charge

Le client contacte RELIFE aux coordonnées ci-dessus ou rapporte l'appareil en boutique avec sa facture ou tout justificatif permettant d'identifier la réparation. RELIFE examine le défaut et motive tout refus de prise en charge. Si le défaut est couvert, la réparation ou le remplacement de la pièce et la main-d'œuvre sont gratuits, dans le délai convenu avec le client. Si la remise en état est impossible, RELIFE rembourse la prestation concernée, sans préjudice des autres recours légaux. Toute immobilisation prolonge la garantie dans les conditions légales applicables. Aucune prestation payante n'est engagée sans accord préalable.

6. Téléphones vendus : garantie commerciale de 12 mois

Les téléphones vendus par RELIFE bénéficient d'une garantie commerciale gratuite de 12 mois à compter de leur délivrance, pièces et main-d'œuvre comprises, en France métropolitaine. Elle couvre les défauts de fonctionnement du téléphone. Seuls les défauts causés par la casse ou l'oxydation sont exclus, selon les conditions de causalité de l'article 4. Pour la prise en charge, le client contacte RELIFE ou présente le téléphone et son justificatif d'achat en boutique. L'examen et la remise en état d'un défaut couvert sont gratuits ; si la remise en état est impossible, RELIFE propose le remplacement ou le remboursement, sans limiter les recours légaux du client.

Cette garantie commerciale ne remplace ni ne limite la garantie légale de conformité de deux ans à compter de la délivrance, applicable aux téléphones neufs, d'occasion ou reconditionnés. Le consommateur peut demander la réparation ou le remplacement sans frais, dans les conditions légales ; une réduction du prix ou la résolution de la vente est possible dans les cas prévus par la loi. Pour un bien d'occasion ou reconditionné, un défaut apparu dans les 12 premiers mois est présumé antérieur à la délivrance ; cette présomption est de 24 mois pour un bien neuf. La garantie des vices cachés reste également applicable (articles 1641 et suivants du Code civil).

7. Ventes en magasin, prix et paiement

Les prix sont indiqués en euros TTC. Les paiements acceptés sont la carte bancaire, les espèces dans les limites légales et le virement bancaire. Le prix, le calendrier de paiement, les éventuelles sommes versées à la commande et leur nature (arrhes ou acompte) sont précisés avant l'accord du client. Pour les téléphones reconditionnés, le grade esthétique, l'état de batterie, les caractéristiques et les accessoires inclus sont indiqués sur la fiche de vente et portés à la connaissance du client avant l'achat ; ils font partie des caractéristiques convenues.

TVA des téléphones d'occasion et reconditionnés : lorsque les conditions de l'article 297 A du Code général des impôts sont réunies, RELIFE applique le régime particulier de la TVA sur la marge. La TVA est calculée sur la marge et non sur le prix total de vente ; elle ne figure pas séparément sur la facture et n'est pas déductible par l'acheteur. La facture porte la mention « Régime particulier - Biens d'occasion ». Les biens ne relevant pas de ce régime et les prestations de réparation suivent le régime fiscal qui leur est applicable.

8. Retour commercial sous 15 jours contre avoir

Pour un simple changement d'avis concernant un article acheté en magasin, RELIFE accepte son retour dans les 15 jours calendaires suivant sa remise au client, sur présentation d'un justificatif d'achat. L'article doit être comme neuf, complet avec ses accessoires et son emballage d'origine en bon état ; pour un article d'occasion ou reconditionné, il doit conserver l'état dans lequel il a été vendu, sans dégradation supplémentaire. Le téléphone doit être déconnecté des comptes personnels, sans verrouillage d'activation, et les données du client effacées après sauvegarde. Le retour accepté donne lieu à un avoir égal au montant payé pour l'article, utilisable uniquement dans la boutique RELIFE de la galerie Carrefour Nîmes Étoile, pendant un an à compter de sa date d'émission, sans remboursement monétaire au titre de cette seule offre commerciale. Les dates d'émission et d'expiration figurent sur l'avoir. Celui-ci n'est pas utilisable sur un site internet ni dans un autre établissement. Cette offre ne concerne pas les prestations de réparation déjà exécutées. Elle ne limite aucun recours légal pour un produit défectueux ou non conforme : dans ces cas, l'emballage d'origine ne peut être imposé et un avoir ne peut remplacer un remboursement légalement dû sans l'accord du client.

9. Données, confidentialité et appareils confiés

Les coordonnées et informations collectées servent à gérer la vente, la réparation, la facturation et le SAV. L'accès au contenu de l'appareil est limité aux opérations techniques nécessaires ; un code temporaire ou un test en présence du client est privilégié lorsque possible. Les codes d'accès ne sont pas utilisés à d'autres fins et sont supprimés à l'issue des tests et de la restitution. Les informations de gestion sont conservées pendant les durées nécessaires au service et aux obligations légales, notamment dix ans pour les pièces comptables ; aucune conservation indéfinie des codes ou du contenu personnel n'est prévue. Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement ou de limitation dans les conditions légales auprès de repairnimes@gmail.com et adresser une réclamation à la CNIL. RELIFE conserve et restitue l'appareil confié ; aucune vente, destruction ou facturation de gardiennage automatique n'est prévue par les présentes conditions.

10. Droits légaux et réclamations

Ces garanties commerciales s'ajoutent aux droits légaux et à la responsabilité de RELIFE au titre de la bonne exécution de la prestation. Leur expiration ne supprime pas ces droits. La garantie légale de conformité s'applique lorsque ses conditions sont réunies, notamment si la pièce constitue l'objet principal du contrat ou fait l'objet d'une vente distincte ; son délai légal de deux ans ne peut alors être réduit par les durées ci-dessus. Les garanties légales applicables, notamment contre les vices cachés en cas de vente, restent préservées.

Toute réclamation est adressée à RELIFE par écrit ou en boutique. Après une réclamation écrite préalable demeurée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont RELIFE relève : [nom, adresse postale et site internet du médiateur à compléter après adhésion]. Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas le consommateur de ses droits en justice.

ANNEXE - GARANTIES LÉGALES DES BIENS VENDUS

Encadré prévu par l'annexe A à l'article D. 211-2 du Code de la consommation.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Précision pour les biens d'occasion et reconditionnés : la présomption d'antériorité des défauts est de douze mois (article L. 217-7), sans réduire la durée de deux ans de la garantie légale.