



Conditions Générales de Réparation

Les présentes conditions s'appliquent à l'occasion de la prise en charge de votre appareil auprès du service après-vente AUCHAN (ci-après SAV) telles que décrites dans les CGV AUCHAN. En validant le dossier de prise en charge sur le site AUCHAN SAV, vous êtes réputés avoir pris connaissance et accepté les termes du présent document.

1. Prise en charge de l'appareil par le SAV

Pour un appareil à réparer "transportable" (inférieur à 30 kilos), le Client déclare la panne de son produit via l'outil en ligne et obtient une étiquette pré-payée à imprimer pour déposer son appareil dans le point relais éligible de son choix.

Avant d'expédier votre appareil, nous vous invitons à procéder à la sauvegarde des données éventuellement stockées sur votre appareil. En cas de perte ou altération accidentelle des données, AUCHAN ne saurait être tenu responsable et aucune poursuite ne pourra être engagée à son encontre sur ce fondement.

AUCHAN se réserve le droit de refuser la prise en charge de votre appareil dans le cadre du SAV dans l'hypothèse où l'appareil est obsolète ou s'il s'agit d'une contrefaçon.

AUCHAN vous invite également à vous assurer que l'appareil à envoyer est suffisamment protégé et correctement emballé en vue d'un transport vers nos Services.

La prise en charge de votre appareil peut se faire dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie contractuelle ou légale ou en dehors de toute garantie (hors garantie). Pour plus d'informations relatives aux différentes garanties, nous vous invitons à consulter le document intitulé "Condition de garanties".

A tout moment le Client peut suivre l'état et l'avancée de la prise en charge de son appareil sur son espace client.

AUCHAN fera ses meilleurs efforts pour réparer votre appareil dans les meilleurs délais mais ne pourra être tenu responsable en cas de retard dans le délai d'intervention initialement prévu.

Pour un appareil à réparer d'un poids supérieur à 30 kilos, le Client pourra échanger avec un technicien en visioconférence via l'outil du SAV afin d'affiner le diagnostic de la panne de son appareil et permettre, le cas échéant au technicien de commander les pièces nécessaires à la réparation. Selon le diagnostic, une date d'intervention du technicien au domicile du Client sera communiquée au Client via l'outil.

Ou, si ce diagnostic se révélait insuffisant pour permettre au technicien de réparer l'appareil sur place, il pourra éventuellement être enlevé par le technicien pour réparation dans nos locaux et réexpédié au Client après réparation, dans les conditions convenues entre le Client et le technicien.

1.1 - Devis

Les réparations à effectuer sur votre appareil feront l'objet d'un devis qu'il vous appartient d'accepter ou de refuser.

Le devis de réparation d'un appareil sous garantie est gratuit.

Toutefois, la prise en charge d'un appareil hors garantie et l'établissement d'un devis de réparation sont payants. Dans ce cas, si vous acceptez ce devis, le montant de ce dernier sera déduit du montant total des réparations à effectuer. En cas de refus du devis, une participation aux frais de transport de retour de votre appareil pourra vous être demandée.

1.2 - Appareil sous garantie

AUCHAN prend en charge les réparations à effectuer sur un appareil sous garantie sous réserves que le défaut soit couvert par la garantie invoquée. Les techniciens du SAV se réservent également le droit de dénoncer la garantie après le dépôt de l'appareil s'il est établi que le défaut n'est pas couvert par la garantie. Dans cette hypothèse, un devis de réparation pourra vous être proposé afin que vous preniez connaissance du détail des réparations à effectuer et du montant de celles-ci. En cas de refus du devis, une participation aux frais de transport de retour de votre appareil pourra vous être demandée.

1.3 - Appareil hors garantie

AUCHAN vous propose également de réparer votre appareil hors garantie. Dans ce cas, la demande de prise en charge est payante et doit être effectuée lors de la création du dossier sur le site SAV AUCHAN. Suivant acceptation du devis, vous devez régler le montant des réparations préalablement à la réparation de votre appareil. Le paiement s'effectue au comptant, sans escompte possible.

1.3.1 - Dénonciation de garantie

Lors de la prise en charge d'un appareil sous garantie, s'il s'avère que les réparations nécessaires sont liées à un dysfonctionnement exclusif de garantie (ex. oxydation de l'appareil etc.). La prise en charge deviendra alors payante et un devis vous sera proposé. Si vous l'acceptez, AUCHAN procédera aux réparations nécessaires sous réserve d'avoir réglé le montant des réparations mentionnées dans le devis préalablement aux travaux de réparation. En cas de refus du devis, une participation aux frais de transport de retour de votre appareil pourra vous être demandée.

1.3.2 - Garantie des pièces détachées

Les pièces détachées posées par les techniciens AUCHAN sont garanties six (6) mois sous réserve de toute intervention

du Client intervenue sur ces pièces. L'intervention du Client ou de tout tiers sur l'appareil réparé et/ou sur les pièces détachées posées par le technicien entraîne la déchéance de garantie sur l'appareil et sur les pièces.

Dans le cas d'une commande de pièces détachées, le client doit au préalable verser un acompte d'au moins cinquante (50) % de la valeur de la pièce ou, le cas échéant, de sa valeur estimée. A défaut, aucune commande ne pourra être passée.

2. Remboursement

En cas de réparation impossible d'un produit sous garantie (Ex: impossibilité technique), et selon les modalités prévues par le SAV, AUCHAN proposera un remboursement par virement bancaire. Le Client sera informé via son espace client de la possibilité de renseigner ses coordonnées bancaires à notre établissement bancaire par un lien qui reste valable pendant une durée de 14 jours. Ces informations ne seront en aucun cas connues de nos Services et resteront confidentielles entre le Client et l'établissement bancaire.

3. Restitution de l'appareil

3.1 Notification de disponibilité de l'appareil

Dès les réparations effectuées, AUCHAN vous informe par e-mail et sur votre espace client de l'envoi de votre appareil au domicile du Client ou dans le point de livraison qui aura été sélectionné par ce dernier. La date de notification de l'envoi de l'appareil permet de calculer le délai d'immobilisation de l'appareil et par conséquent la durée de prolongation de la garantie commerciale.

3.2 Appareils non récupérés

Une fois livré dans le point de livraison sélectionné par le Client, AUCHAN vous informe par e-mail et sur votre espace client de la disponibilité de votre appareil. Si vous ne récupérez pas votre appareil après avoir été notifié de sa disponibilité :

Quinze (15) jours après la notification de disponibilité, nous vous adressons un e-mail vous invitant à récupérer au plus vite votre appareil

Trente (30) jours après la notification initiale, si vous n'avez toujours pas récupéré votre appareil, nous vous adressons un email de relance.

Trois (3) mois après la notification initiale, si les notifications sont restées sans réponse du Client, AUCHAN adresse une nouvelle relance par courrier.

Neuf (9) mois après la notification initiale de disponibilité de votre appareil, et en l'absence de réponse de votre part, nous vous adressons un courrier recommandé avant que votre appareil ne devienne la propriété d'AUCHAN **un (1) an après la première notification de disponibilité** de votre appareil. **Cette cession est définitive et AUCHAN pourra disposer de l'appareil comme bon lui semble sous réserve des possibilités et de l'état de l'appareil (recyclage, destruction, don à une association...).** Ces délais sont susceptibles de varier à la hausse pendant les périodes de vacances scolaires.

4. Responsabilité

La responsabilité de la société ne saurait être engagée pour la perte ou la détérioration d'accessoires ou de supports enregistrés.

5. Pertes de données

AUCHAN ne saurait être tenu responsable en cas de perte de données, de photos, de logiciels, de fichiers contenus sur le disque dur de l'appareil ou sur tout autre type de mémoire de masse, au cours des interventions de maintenance ou de réparation. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement les données contenues sur votre appareil. Nous vous recommandons également d'effectuer une sauvegarde avant la remise de votre appareil auprès du SAV.

6. Loi applicable et règlement des litiges

La loi applicable aux présentes Conditions Générales est la loi française.

En cas de litige, les parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable. Le client est invité à adresser un courriel à l'adresse Service_conso_auchansav@auchan.fr ou un courrier à l'adresse de son magasin ou à l'adresse suivante : Service clients - Groupe Auchan - CS90635 - 59656 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX. Toutes les demandes seront traitées dans les plus brefs délais. Conformément à la législation en vigueur, le client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige. A cet égard, il est précisé au client que AUCHAN adhère à la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD) et au service de médiation de la consommation (Mr Christian Delesalle - Médiateur de la consommation FCD - 12 rue Euler 75008 Paris / www.mediateur.fcd.fr).

A défaut d'accord, le tribunal compétent sera celui du domicile du défendeur, sauf dispositions légales contraires.

7. Données personnelles

Auchan s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données, effectués à partir de la prise en charge de votre appareil auprès du service après-vente de votre magasin, soient conformes à la loi Informatique et Libertés.

7.1. Collecte des données personnelles :

Dans le cadre de la prise en charge de votre appareil dans le cadre du service après-vente, vous pouvez être amené à renseigner des données personnelles. Ces données seront traitées de manière automatisée ou non par AUCHAN HYPERMARCHÉ responsable de traitement, et sont destinées à AUCHAN HYPERMARCHÉ, ainsi qu'aux autres sociétés de marque Auchan, filiales d'Auchan Retail France. Elles peuvent être transmises aux fabricants des produits qui concourent à la finalité de la collecte, avec votre consentement exprès.

Les formulaires et zones de collecte au service après-vente reprennent systématiquement les finalités, la nécessité (donnée obligatoire ou facultative), les destinataires et vos

droits relatifs à ces traitements. La procédure d'exercice de vos droits et la liste des finalités sont reprises ci-dessous (§ 8.2). Les durées de conservation dépendant quant à elles du traitement effectué, elles sont reprises dans le tableau explicatif ci-dessous (§ 8.3).

7.2. Exercice de vos droits et consultation du Délégué à la Protection des Données :

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation de rectification, de suppression et de portabilité des données qui vous concernent, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles si vous ne pourriez plus les exercer, en joignant un justificatif d'identité à : Service Client Auchan - 200, rue de la Recherche - CS 10636 - 59656 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, service-client@auchan.fr, en indiquant vos nom, prénom, e-mail et adresse. Pour les partenaires, en les contactant directement.

Pour toute question ou demande additionnelle relative au traitement de vos données par AUCHAN HYPERMARCHÉ, vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données personnelles d'AUCHAN en écrivant à dpo@auchan.fr, ou à l'adresse suivante : Direction Sécurité & Sureté Auchan Retail France - A l'attention du Délégué à la Protection des Données - 200 rue de la recherche - 59650 Villeneuve d'Ascq

7.3. Finalités des traitements de données personnelles sur le site :

Les finalités de traitement de vos données est la constitution du dossier de prise en charge de votre appareil dans le cadre du service après-vente. Le renseignement des données personnelles collectées est obligatoire aux fins de vous communiquer les différentes informations relatives au suivi du dossier de votre appareil dans le cadre de sa prise en charge par le SAV. En leur absence, la réparation de votre appareil ne pourra avoir lieu. Les données obligatoires sont identifiées par un astérisque sur le formulaire qui est rempli lors de la remise de l'appareil au service client, les autres sont facultatives.

7.4. Durées de conservation des données personnelles

Procédure	Durée de conservation des données
Commandes et factures	10 ans et l'année en cours