

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables à compter du 18/01/2026

Clause n° 1 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) constituent le socle de la négociation commerciale et sont systématiquement adressées ou remises à chaque acheteur pour lui permettre de passer commande.

Les conditions générales de vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise ÉCO RÉPARE et de son client dans le cadre de la vente des marchandises suivantes : électroménagers, petits électroménagers, produits multimédias et informatique, prestation de diagnostic, de dépannage ou réparation.

Toute acceptation du devis/bon de commande en ce compris la clause « Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ci-annexées » implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Clause n° 2 : Prix

Les prix des marchandises vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des frais de transport applicables au jour de la commande.

L'entreprise ÉCO RÉPARE s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les marchandises commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

Clause n° 3 : Rabais et ristournes

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que l'entreprise ÉCO RÉPARE serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations.

Clause n° 4 : Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Clause n° 5 : Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue :

- soit par chèque ;
- soit par carte bancaire ;
- soit par moyen en ligne via Stripe ;
- Soit en espèces ;
- Soit par virement Bancaire.

Les règlements seront effectués aux conditions suivantes : Paiement à 30 jours suivant la réception des marchandises et des prestations pour les clients professionnels.

Par dérogation à ce qui précède, les réparations et prestations réalisées pour des clients particuliers sont payables comptant au moment de la restitution de l'appareil, sauf accord exprès contraire.

Clause n° 6 : Retard de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel des marchandises livrées à l'échéance, l'acheteur doit verser à l'entreprise ÉCO RÉPARE, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Articles 441-10 et D. 441-5 du code de commerce.

Clause n° 7 : Clause résolutoire

Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause "Retard de paiement", l'acheteur ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de l'entreprise ÉCO RÉPARE.

Clause n° 8 : Clause de réserve de propriété

L'entreprise ÉCO RÉPARE conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires. À ce titre, si l'acheteur fait l'objet d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire, l'entreprise ÉCO RÉPARE se réserve le droit de revendiquer, dans le cadre de la procédure collective, les marchandises vendues et restées impayées.

Clause n° 9 : Livraison

La livraison est effectuée :

- soit par la remise directe de la marchandise à l'acheteur ;
- soit par l'envoi d'un avis de mise à disposition en magasin à l'attention de l'acheteur ;
- soit par le dépôt de la marchandise au lieu indiqué par l'acheteur sur le bon de commande.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'acheteur à :

- L'allocation de dommages et intérêts ;
- L'annulation de la commande.

Le risque du transport est supporté en totalité par l'acheteur.

En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du transport, l'acheteur devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de commande à réception desdites marchandises. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les cinq jours suivant la livraison, par courrier recommandé AR adressé à l'entreprise.

Clause n° 10 : Force majeure

La responsabilité de l'entreprise ÉCO RÉPARE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Clause n° 11 : Réparation et SAV

Garantie

Si votre appareil bénéficie de l'une des garanties commerciales, (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), vous bénéficierez de la prise en charge de la réparation de votre appareil acheté auprès d'ÉCO RÉPARE dans les conditions de cette garantie commerciale. 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.

Dépôt réparation

Lors du dépôt de votre appareil pour réparation, nous établirons un « Bon de réparation » consistant à prendre vos coordonnées, les informations techniques, remarques sur l'état de l'appareil et une caution diagnostic d'un montant variable en fonction du type d'appareil. Cette caution est déduite du montant des réparations en cas d'acceptation du devis.

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, sms ou par courrier postale.

Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre appareil et le montant de l'acompte, si un tel acompte a été versé, 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. 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, par email au format pdf, ou par sms. A savoir que tout devis et facture sont consultables sur votre compte client sur <https://app596.melkal.fr/> en saisissant votre code client disponible sur vos devis, facture ou ticket de caisse.

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 ; vous êtes informés que votre produit pourra être revalorisé ou recommercialisé par ÉCO RÉPARE dans le cadre de son activité. Dans ce cas ÉCO RÉPARE s'assure de la mise en œuvre de procédures sécurisées.
- des frais administratifs de devis refusé vous seront facturés, correspondant au montant égal à la caution encaissé le jour de votre dépôt. Sans dépôt, le montant des frais sera égal à une heure de mains d'œuvre.

Délais d'intervention – Irréparabilité de l'appareil

ÉCO RÉPARE s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des appareils, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs. ÉCO RÉPARE 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 au client. Nous vous invitons à contacter au 0970705919 pour toute question ou en cas de problème. Le dépôt d'un appareil au SAV n'entraîne pas une obligation de résultat à la charge d'ÉCO RÉPARE 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 de diagnostic versé sera transformé en facture de diagnostic.

Clause spécifique – Réparation de smartphones

Toute intervention sur un smartphone entraîne la perte définitive de l'étanchéité constructeur, y compris lorsque des joints sont remplacés ou repositionnés. En conséquence, aucun dommage résultant d'un contact avec un liquide, de l'humidité, de l'oxydation ou de la corrosion, qu'ils soient apparents ou non au moment de la prise en charge, ne pourra être couvert par une quelconque garantie. Ces phénomènes peuvent entraîner des dysfonctionnements ultérieurs indépendants de la réparation effectuée, sans que la responsabilité de l'entreprise ÉCO RÉPARE ne puisse être engagée.

Le client reconnaît que l'ouverture de l'appareil peut révéler des défauts préexistants ou latents, notamment des composants fragilisés, microfissures, oxydations internes, ou des pièces non conformes issues d'interventions antérieures, lesquels ne sauraient être imputés à l'intervention réalisée par ÉCO RÉPARE.

Les pièces utilisées dans le cadre des réparations peuvent être d'origine, reconditionnées ou compatibles selon disponibilité. De légères différences d'aspect, de luminosité, de couleur ou de fonctionnement peuvent exister et ne constituent pas un défaut ni un motif de réclamation.

La garantie accordée est strictement limitée à la pièce remplacée et à la main-d'œuvre associée. Elle exclut toute autre panne, notamment celles résultant d'un choc, d'une oxydation, d'une mauvaise utilisation, d'une mise à jour logicielle ou d'une défaillance indépendante de l'intervention réalisée.

Le client demeure seul responsable de la sauvegarde de l'ensemble de ses données personnelles avant toute intervention. ÉCO RÉPARE ne pourra être tenu responsable de la perte, de l'altération ou de l'effacement de données consécutifs à la réparation.

Mise à disposition et restitution.

Lorsque votre appareil est disponible, 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 et suivant votre choix de mode de communication par e-mail, sms 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. Cette date sera prise en compte pour calculer la durée d'immobilisation et le démarrage de la prolongation de garantie commerciale. La restitution se fait après complet paiement au comptant du prix de la réparation restant à payer et restitution au SAV d'ÉCO RÉPARE de l'appareil de prêt éventuel, dans l'état initial. En cas d'accord de votre part sur l'abandon du produit suite au refus du devis, ÉCO RÉPARE 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 ÉCO RÉPARE se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit. (revente, destruction, ...)

Garanties légales pour les biens acquis à compter du 1er janvier 2022 Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre bien ou bien comportant des éléments numériques 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.

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.

Responsabilités et Données.

ÉCO RÉPARE 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 d'ÉCO RÉPARE 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 d'ÉCO RÉPARE 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'affaire, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation. De même ÉCO RÉPARE 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.

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucun fichier ou donnée illicite.

Dans certains cas nos réparateurs auront 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 remise 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.

ÉCO RÉPARE prend toutes les mesures pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.

Vos coordonnées sont stockées en ligne via le logiciel Melkal. L'entreprise Melkal s'engage à ce que les données soient hébergées en France et soient soumises à la loi française. L'entreprise Melkal, RCS 344 181 458 de Paris, 128 rue La Boétie 75008 Paris

Clause n° 12 : Bonus réparation Qualirepar

Toutes réductions « bonus réparation Qualirépar » issu de la loi AGECE (appelée aussi loi anti-gaspillage 2021) reste dû à ÉCO RÉPARE et sont sous réserve d'acceptation et de remboursement par les filières REP Equipements Electriques et Electroniques (EEE) ménagers ECOLOGIC ou ECOSYSTEME.

Toutes les conditions d'utilisation du bonus sont disponible sur :

<https://www.ecosystem.eco/reparer/>

<https://www.ecologic-france.com/ecologic/fonds-reparation.html>

Clause n° 13 : Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce :

Greffes du Tribunal de Commerce

21 Pl. du Square, 15000 Aurillac

Fait à Lanobre, le 18/01/2026

Signature du client :

Signature du représentant légal de l'entreprise :



ECO REPARE

Zone d'activité commerciale le Péage

5 rue Jean Pierre Charbonnel

15270 Lanobre

09 70 70 59 19