

## CONDITIONS GENERALES DE REPARATION

### GENERALITES

La société VRC est l'exploitante du site Internet [www.vrc.fr](http://www.vrc.fr).

VRC met à la disposition de sa clientèle un service de réparation des ordinateurs de la marque SONY gamme VAIO exclusivement (ci-après dénommé : produit).

Ce service est indépendant de la boutique en ligne du site [vrc.fr](http://www.vrc.fr) ([www.vrc.fr](http://www.vrc.fr)).

L'offre de réparation est exclusivement limitée aux produits dont la garantie constructeur a expirée.

Elle ne porte que sur le matériel informatique et/ou les composants (hardware), à l'exclusion de toute réparation portant sur les logiciels (software).

La prestation de réparation proposée par VRC est limitée aux clients résidents sur le territoire national Français métropolitain hors Corse, à l'exclusion de tout autre territoire.

Le service de réparation comporte les prestations suivantes :

- Estimation à distance du coût de la réparation.
- Transport du produit vers les ateliers de VRC.
- Diagnostic et établissement d'un devis.
- Intervention et remplacement des pièces d'origine SONY VAIO.
- Nettoyage et expédition du produit réparé.

En outre, le client dispose de la faculté de venir déposer par ses propres moyens le produit dans les ateliers de VRC et de venir le récupérer, ou se le faire expédier à ses frais, par le transporteur mandaté par VRC.

Toute ouverture de dossier sur le site Internet de VRC ([www.vrc.fr](http://www.vrc.fr)) en vue d'une réparation suppose la consultation ainsi que l'acceptation irrévocable et préalable du contenu de ces conditions générales de réparation, cette acceptation ne nécessitant pas la signature manuscrite du client.

Egalement, le client reconnaît que son accord, emportant conclusion à distance du contrat de réparation ne nécessite pas une signature manuscrite: La signature électronique du client suffit.

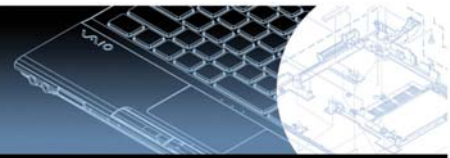
Le client dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer ces conditions, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relève de sa seule responsabilité.

Les présentes conditions générales de réparation peuvent être susceptibles de subir des modifications à tout moment et sans préavis de la part de VRC. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le site à la date du jour de l'ouverture du dossier par le client.

### INTEGRALITE

Ces conditions de réparation expriment l'intégralité des droits et obligations du client que ce dernier est réputé accepter sans réserves. Il est précisé que toute condition contraire aux présentes conditions générales de réparation posées par le client, dans quelque support que se soit, sera inopposable à VRC, quelque soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

VRC s'engage pour sa part à satisfaire à ses obligations de prestataire dans le cadre des présentes conditions générales de réparation.



## OBJET

Ces conditions ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs du client et du prestataire dans le cadre du service de réparation proposé par VRC.

## SIGNATURE ELECTRONIQUE

Tout devis signé du client par "clic" constitue une acceptation irrévocable de l'offre qui lui est faite et qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de réparation.

Le "clic" associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a la même valeur entre le client et le prestataire qu'une signature manuscrite.

## INSCRIPTION - OUVERTURE DE DOSSIER

Tout client souhaitant bénéficier du service de réparation de VRC doit au préalable et impérativement procéder à son inscription sur le site Internet de VRC, afin d'obtenir un identifiant protégé par un mot de passe choisi par le client et répondant aux exigences de sécurité de VRC.

Seuls les clients reconnus et identifiés par le système informatique de VRC ont la possibilité d'ouvrir un dossier.

L'ouverture d'un dossier débute par la saisie du numéro de série attaché au produit à réparer, lequel permet l'identification précise du matériel objet du contrat.

## DROIT DE REFUS DE REPARATION

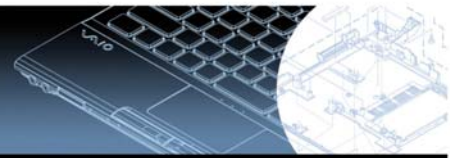
Le client reconnaît et accepte le fait que VRC se réserve expressément le droit de refuser de prendre en charge la réparation de certains modèles de la gamme VAIO, lorsque notamment, elle estime que le risque de survenance de dommages durant le transport est trop important.

Dans ce cas, le client en est informé dès l'ouverture du dossier et en tout état de cause avant l'enlèvement du produit par VRC.

VRC aura alors la faculté de proposer au client de transporter lui-même, à ses risques et périls exclusifs le produit jusqu'à ses ateliers et de venir le récupérer une fois réparé, dans les mêmes conditions.

VRC se réserve également le droit de refuser de réparer un produit, même postérieurement à l'acceptation du devis par le client et à la réception du produit dans les ateliers de VRC, si cette dernière estime qu'une quelconque anomalie affecte le numéro de série, ou si le produit a été modifié de quelque manière que ce soit, de sorte qu'il n'est plus conforme à sa conception originale.

D'une manière plus générale, VRC peut dans tous les cas refuser de réparer un produit et son unique obligation se limitera à en communiquer le motif au client.



## ESTIMATION DU COUT DES REPARATIONS

Lors de l'ouverture du dossier, le client est invité, via l'interface du site Internet de VRC à décrire le plus précisément possible la panne ou la défektivité qui affecte selon lui son produit.

A partir de ces informations, VRC communiquera par retour au client une estimation du coût de la réparation.

Il est précisé que cette estimation n'a pour objectif que d'offrir un support au client dans sa décision de faire ou ne pas faire réparer son produit.

En conséquence, le client reconnaît et accepte le fait que l'estimation est établie sous toutes réserves, qu'elle n'est donnée qu'à titre indicatif, et que par conséquent, celle-ci n'a aucune valeur contractuelle et ne peut jamais engager VRC.

## INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Dans l'unique objectif d'obtenir une réparation optimale du produit, VRC est amenée à demander au client de lui communiquer les mots de passe qui protègent l'accès de ses données.

Le client est informé qu'il lui est fortement conseillé de faire droit à cette demande, laquelle n'a cependant aucun caractère obligatoire.

En tout état de cause, VRC s'engage à ne jamais utiliser à d'autres fins que celles de réparer, conserver ou communiquer à des tiers de telles données, que le client lui aura confiées.

## SAUVEGARDE DES DONNEES

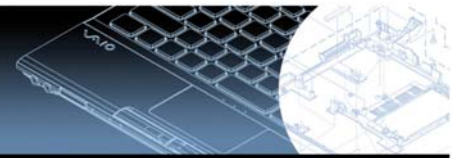
Dans le cadre des opérations de réparation menées par VRC, il se peut que certaines données ou toutes les données contenues dans le disque dur ou dans tout support de stockage, ou encore dans tout logiciel soient supprimées. Il se peut également que les logiciels soient eux-mêmes désinstallés ou supprimés.

En conséquence, VRC conseille fortement au client, avant toute remise du produit, d'effectuer une sauvegarde de l'intégralité des données contenues dans son produit.

En tout état de cause, le client reconnaît et accepte le fait que VRC décline toute responsabilité en cas de perte ou disparition de toute donnée contenue dans le produit qui lui est confié.

VRC ne sera également jamais responsable des conséquences occasionnées par la perte de données survenu au cours de la réparation.

Le client s'interdit de solliciter à ce titre une quelconque indemnisation à VRC.



## TRANSPORT

VRC mandate son transporteur, la société *DHL*, afin d'organiser la collecte et le transport du produit du client vers les ateliers de VRC, ainsi que le retour du produit chez le client lorsque celui-ci est réparé. En cas de dommage affectant le produit au cours du transport, les règles suivantes seront appliquées :

### 1 - Le dommage survient au cours du transport du lieu de collecte vers VRC :

Lorsqu'un dommage de quelque nature que ce soit, casse ou avarie survient et affecte le produit lors du transport du lieu de collecte vers les ateliers de VRC, cette dernière s'engage à réparer à ses frais les dommages matériels directs affectant le produit qui en résulteraient.

Dans ce cas, seule la réparation des dommages causés au produit par le transport seront pris en charge par VRC, à l'exclusion de ceux pour lesquels le client a justement fait appel aux services de VRC.

Si les dommages subis par le produit, au cours de ce transport, impliquent un coût de réparation supérieur à la valeur vénale du produit, ou si la ou les pièces à remplacer ne sont plus commercialisées, VRC remplacera ledit produit par un produit neuf ou reconditionné présentant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures.

En cas de vol ou de perte, VRC remplacera également ledit produit par un produit neuf ou reconditionné présentant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures, dans un délai minimum de 28 jours ouvrables.

### 2 - Le dommage survient au cours du transport de VRC vers le lieu de restitution du produit :

Lorsqu'un dommage de quelque nature que ce soit, casse ou avarie survient et affecte le produit lors du transport de VRC vers le lieu de restitution chez le client, cette dernière s'engage à réparer à ses frais les dommages matériels directs affectant le produit qui en résulteraient, à condition que le client respecte scrupuleusement la procédure et les obligations suivantes :

Le client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et du produit lors de la livraison du produit réparé.

En conséquence, toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, emballage endommagé, produit cassé...) devra être constatée par le client sous la forme de réserves manuscrites claires, précises et complètes sur le bon de livraison/transport, et ce en présence du transporteur, le transporteur et le client dateront et signeront les réserves émises.

En cas de refus de signer les réserves de la part du transporteur, le client devra aussi le stipuler par écrit sur le bon de livraison. En outre, le client devra parallèlement à l'émission de réserves confirmer l'anomalie en adressant un courrier recommandé avec avis de réception au transporteur *DHL EXPRESS Service Réclamations Clients*, 129, Rue Servient 69003 LYON dans les trois jours suivants la livraison, dans le but de confirmer lesdites réclamations.

La copie de ce courrier, ainsi que celle du bon de livraison comportant les réserves devront être adressées par courrier à la société VRC dans le délai de 3 jours suivant la livraison.

Il est rappelé au client qu'à défaut de suivre scrupuleusement cette procédure ainsi que de respecter les délais, toute demande d'ouverture de dossier litige sera irrévocablement rejetée, de sorte qu'aucun recours ne sera plus admis à l'encontre de la société VRC.



Il appartiendra au client de justifier la réalité des désordres allégués et il est rappelé que tout refus de livraison jugé abusif par VRC entraînera l'application d'une pénalité de 1% du montant de la réparation, ainsi que la facturation des frais de port "aller et retour".

En cas de vol ou de perte, VRC remplacera le produit par un produit neuf ou reconditionné présentant des caractéristiques techniques équivalentes ou supérieures dans un délai minimum de 28 jours ouvrables.

Quelque soit le moment de la survenance des dommages, perte ou vol, le client accepte de ne pas obtenir d'indemnisation de nature monétaire ou financière de la part de VRC.

Le client est également informé qu'aucun préjudice immatériel, de quelque nature que ce soit, découlant du dommage, perte ou vol du produit ne sera indemnisé par VRC.

## DIAGNOSTIC ET DEVIS DE REPARATION

A réception du produit dans ses ateliers, VRC procède à un diagnostic complet de celui-ci.

A la suite de ce diagnostic, VRC établit un devis détaillé et chiffré à destination du client. Ce devis a valeur d'engagement contractuel tant pour VRC que pour le client. Il est disponible sur l'interface du site Internet [www.vrc.fr](http://www.vrc.fr), et sa durée de validité ne saurait être supérieure à 30 jours à compter de sa parution.

Il est à noter que le devis peut différer de l'estimation préalablement communiquée par VRC.

### 1 - Acceptation du devis :

Le client accepte le devis par "clic" prévu à cet effet sur l'interface du site Internet [www.vrc.fr](http://www.vrc.fr).

Cette acceptation doit impérativement intervenir dans un délai de 30 jours francs à compter de sa parution, faute de quoi VRC pourra considérer que le devis est refusé.

Ce "clic" vaut signature et acceptation irrévocable et sans réserves du client et entraîne le début de l'intervention de VRC conformément au devis.

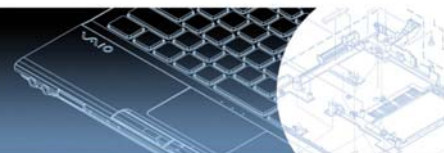
### 2 - Non acceptation / Refus du devis :

VRC considère que le client qui n'a pas accepté le devis durant sa période de validité l'a implicitement refusé.

Le client devra alors s'acquitter, dans un délai de 60 jours francs à compter de l'établissement du devis, d'une indemnité forfaitaire de 59 euros TTC ( € ), condition impérative à la restitution de son produit.

En cas de non-manifestation / silence de la part du client durant la période de validité du devis (30 jours francs), VRC adressera un courrier électronique à l'adresse de contact du client afin de connaître sa décision d'accepter ou de refuser le devis.

En cas de silence du client dans un délai de 48 heures suivant l'envoi de ce courrier, VRC adressera un courrier électronique de rappel au client.



Si le client ne se manifeste toujours pas dans un délai de 48 heures à compter de la réception de ce second courrier électronique, VRC adressera un dernier courrier électronique au client lui indiquant que le produit est mis à sa disposition pour une durée de 3 mois contre paiement du montant forfaitaire de 59 euros TTC ( € ).

En l'absence de réaction du client à l'issue de cette période de 3 mois, celui-ci est informé que VRC disposera librement du produit, ce dernier étant considéré comme définitivement abandonné par le client. En tout état de cause, tout produit mis à disposition du client durant la période de 3 mois ne pourra être restitué qu'à la condition que le client s'acquitte du montant des frais de garde qui s'élève à la somme de 1 euro par jour de retard à compter de l'envoi du courrier électronique d'information de mise à disposition par VRC.

## INTERVENTION

### 1 - Pièces de rechange :

Les pièces détachées d'origine utilisées par VRC pour réparer les produits peuvent être neuves ou reconditionnées. Ces dernières présentent les mêmes caractéristiques que des pièces neuves. Les pièces défectueuses remplacées lors de l'intervention ne seront pas restituées au client, sauf si celui-ci en fait la demande écrite à VRC au plus tard au moment de l'acceptation du devis. Dans ce cas, les pièces remplacées seront adressées au client par pli recommandé avec avis de réception. Le client devra alors au préalable s'acquitter d'une somme de 45 euros TTC pour frais de traitement et d'envoi.

### 2 - Recyclage :

Chez VRC nous cherchons sans cesse à améliorer la durabilité de nos procédés et à réduire leur impact sur l'environnement

### 3 - Délais :

VRC s'engage à réparer le produit dans un délai maximum de 21 jours ouvrables à compter de la date de réception du produit dans ses ateliers. VRC décline toute responsabilité en cas de retard intervenant au cours du transport aller ou retour. Plus généralement, la responsabilité de VRC ne saurait être engagée en cas de force majeure.

### 4 - Garantie / Modalités de mise en œuvre de la garantie :

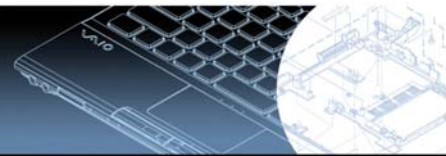
VRC s'engage à effectuer une réparation de qualité, conformément aux normes établies par le constructeur SONY VAIO.

VRC garantit sa réparation pour une durée de 3 mois à compter de la date de l'intervention.

Ainsi, en cas de dysfonctionnement portant sur une pièce remplacée par VRC dans ce délai de 3 mois, et dans l'hypothèse où ce dysfonctionnement est issu de la cause qui a motivé la demande d'origine d'intervention du client, VRC prendra en charge la remise en état de la pièce garantie.

Dans le cas où VRC constate que ces conditions ne sont pas réunies, elle proposera un nouveau devis de réparation au client, qui, s'il ne l'accepte pas devra s'acquitter d'une indemnité forfaitaire de 59 euros TTC ( € ), condition impérative à la restitution de son produit.

VRC informe ses clients qu'aucune prise en charge au titre de la garantie ne sera acceptée en cas de mauvaise utilisation ou manipulation de la part du client, ou en cas d'un dysfonctionnement dû à un cas de force majeure.



Toute demande de prise en charge au titre de la garantie d'une réparation doit être adressée par écrit à VRC dans les délais requis. Le client devra joindre à sa demande la copie de sa facture d'intervention. Il devra détailler les désordres allégués et obtenir de la part de VRC un accord de retour, sous la forme d'un numéro (RMA).

A défaut de suivre scrupuleusement cette procédure, aucune garantie ne sera accordée au client.

## PRIX

Les prix sont exprimés en euros (€). Ils ne sont valables que durant la période de validité du devis établi par VRC. Les prix tiennent compte de la T.V.A. applicable au jour de l'établissement du devis et tout changement du taux applicable de T.V.A. sera automatiquement répercuté sur le prix de la prestation.

## FACTURES ELECTRONIQUES

Le client accepte sans réserve de recevoir ses factures VRC exclusivement par voie électronique.

En conséquence, le client déclare expressément renoncer définitivement à recevoir des factures au format papier.

## PAIEMENT

A l'issue de l'intervention, VRC adressera une facture par courrier électronique à l'adresse de contact communiquée par le client au moment de l'ouverture de son dossier.

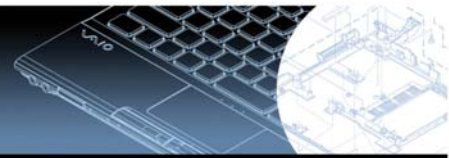
Le paiement de l'intégralité du prix doit être réalisé au plus tard dans un délai de 15 jours suivant la fin de l'intervention. Le règlement de la prestation doit être effectué exclusivement et intégralement par carte bancaire ou virement bancaire.

L'acheteur assure VRC qu'au jour du paiement, il est bien le titulaire habilité à effectuer le paiement de la prestation à l'aide de la carte bancaire utilisée à cette fin.

VRC se réserve le droit de refuser d'effectuer toute autre prestation émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une intervention précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Pour un paiement en toute tranquillité, nous avons mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires du client. Toutefois, le client reste avisé que la société VRC ne saurait être tenue pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse de carte bancaire qui n'aurait pas été détectée par la procédure de vérification.

Dans le cadre de cette vérification, la société VRC se réserve la possibilité de demander au client de lui adresser par fax une copie de sa pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile.



## DROIT DE RETENTION / FRAIS DE GARDE

Dès la fin de l'intervention, VRC adressera un courrier électronique à l'adresse de contact du client afin de l'informer que son produit est réparé et qu'il doit s'acquitter du prix de la prestation.

En cas de non-paiement ou de silence du client dans un délai de 48 heures suivant l'envoi de ce courrier, VRC adressera un courrier électronique de rappel au client.

Si le paiement n'intervient toujours pas dans un délai de 48 heures à compter de la réception de ce second courrier ou en l'absence de réaction de la part du client, VRC adressera un dernier courrier électronique au client lui indiquant que le produit réparé est mis à sa disposition pour une durée de 3 mois contre paiement du montant de sa facture.

En l'absence de paiement de sa facture ou de réaction du client à l'issue de cette période de 3 mois, celui-ci est informé que VRC disposera librement du produit, ce dernier étant considéré comme définitivement abandonné par le client.

En tout état de cause, tout produit mis à disposition du client durant la période de 3 mois ne pourra être restitué qu'à la double condition que le client s'acquitte de l'intégralité du montant de sa facture, ainsi que du montant des frais de garde qui s'élève à la somme de 1 euro TTC ( € ) par jour de retard à compter de l'envoi du courrier électronique d'information de mise à disposition par VRC.

## FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure.

Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tout fait ou circonstance imprévisible, irrésistible, et extérieure à la volonté des parties: c'est à dire tout fait inévitable, ne pouvant être empêché malgré les efforts raisonnablement possibles.

La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivants la prise de connaissance des faits ci-dessus définis.

Nous nous rapprocherons alors, dans un délai d'un mois, sauf impossibilité due au cas de force majeure, pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Si le cas de force majeure a une durée supérieure à 3 mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

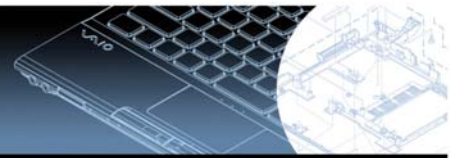
De façon expresse, est considéré comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français :

- Le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre.
- L'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

## NON VALIDATION PARTIELLE

Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions du contrat serait déclarée nulle et sans effet de quelque façon que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.





## TITRE

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité à VRC pour obtenir une solution amiable.

## CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

Toutes les contestations qui pourraient s'élever entre les parties à l'occasion de l'exécution du présent contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, à la compétence exclusive du tribunal compétent dans le ressort de la Cour d'appel de Paris, à l'exception des personnes non commerçantes et pour lesquelles les règles d'attribution s'appliquent.

