Conditions Générales de Réparation du Réseau REpar

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de réparation ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles les réparateurs agréés membres du **réseau REpar** interviennent pour réaliser une prestation de **diagnostic, réparation ou reprise d'un appareil d'électrodomestique** appartenant au client-consommateur (ci-après dénommé « le Client »), la prestation étant réalisée en atelier ou à domicile.

Elles s'appliquent à toute réparation (diagnostic, réparation elle-même ou reprise) intervenant en dehors d'une garantie (légale ou contractuelle) effectuée par le réparateur agréé.

SAV PEM Exploitant sous le label **Réseau REpar**,

RCS : 492942206

N° de TVA intracommunautaire : FR35492942206

Adresse : 3 Rue Kleber

Code postal : 08000 Ville : Charleville-Mezieres

Téléphone : Mail : contact@sav-pem.eu

Ci-après dénommé « le Réparateur Réseau REpar »

Article 2 – Zone d'intervention

Le service de réparation **Réseau REpar** est assuré par un technicien local membre du réseau, intervenant dans une zone géographique déterminée autour de son point de vente ou de son atelier. Cette zone peut varier selon les disponibilités locales (voir le détail des communes sur la page internet du Réparateur Réseau REpar local).

Article 3 – Prise en charge et premier contact

Toute demande de réparation fait l'objet d'une **prise de contact sous 24h à 48h, jours ouvrés,** par un professionnel du réseau. Un rendez-vous est alors planifié pour une intervention à domicile ou un dépôt en atelier, selon le type de produit et les préférences du Client.

Toute demande de réparation vaut acceptation préalable des présentes conditions générales de réparation.

Article 4 – Diagnostic et devis

Chaque appareil confié au Réparateur **Réseau REpar** bénéficie d'un **diagnostic technique précis** donnant lieu à un **devis clair et détaillé,** spécifiant notamment le prix de la prestation et pièces

détachées facturées par le Réparateur Réseau REpar, ainsi que le délai estimatif de réalisation de la prestation, étant entendu que ce délai sera ajusté en fonction du temps nécessaire au Réparateur Réseau REpar pour recevoir les pièces détachées nécessaires à la prestation de réparation. Le coût du devis ou du diagnostic est **déduit du coût final de la réparation**, ou, à défaut, du prix d'achat d'un produit neuf de remplacement si le Client opte pour cette solution. Dans tous les cas, l'engagement du Réparateur **Réseau REpar** concernant ce délai est un engagement de meilleurs efforts.

Le devis est valable **15 jours** à compter de sa transmission. Passé ce délai, un nouveau devis pourra être établi.

Article 5 – Acceptation de la réparation / Réalisation de la réparation / Livraison

La réparation est engagée par le Réparateur **Réseau REpar** local uniquement après **validation écrite ou électronique du devis** par le Client, cette validation valant ordre de réparation. Toute modification ultérieure du devis (pièces supplémentaires, indisponibilités, délais) sera signalée pour nouvel accord.

À la validation de l'ordre de réparation, et sous réserve de disposer des pièces détachées éventuellement nécessaires à son exécution, le Réparateur **Réseau REpar** s'engage jusqu'à son achèvement la prestation de réparation.

Les pièces de l'appareil électrodomestique qui viendraient à être remplacées dans le cadre de la prestation de réparation sont tenues à disposition du Client jusqu'à remise de l'appareil au Client. Le Réparateur **Réseau REpar** ne prend aucun engagement de conservation ultérieurement, et pourra disposer librement de ces pièces remplacées dès lors que la prestation aura été réalisée.

La livraison de l'appareil électrodomestique au Client, qu'il soit réparé ou non, est réputée effectuée à la date de remise effective, et les risques afférents sont transférés au Client :

- À compter de l'exécution de la prestation de réparation si celle-ci est réalisée à domicile,
- Ou à compter de la mise à disposition de l'appareil dans l'atelier ou le point de vente du Réparateur Réseau REpar.

Article 6 – Tarifs et modalités de paiement

Les **tarifs des prestations de réparation** sont certifiés et bénéficient de l'avantage de la proximité assurant confiance et transparence. Ils sont accessibles en magasin, en atelier et une grille de prestation est également consultable sur la page locale du site internet du Réparateur agréé **Réseau REpar.**

Un acompte sera demandé au moment de la prise en charge du produit en atelier ou à domicile. Ce montant sera déduit de la facture de la réparation ou de la facture d'un produit neuf de remplacement.

Le règlement s'effectue **à l'issue de la réparation**, par les moyens acceptés par le réparateur (CB, virement, espèces, etc.).

Article 7 – Bonus réparation

Le bonus réparation est éligible uniquement chez les réparateurs labellisés QualiRépar.

Lorsque la réparation est effectuée par un réparateur labellisé QualiRépar, le Client peut bénéficier d'un bonus réparation, dispositif mis en place par l'État français et financé par les éco-organismes agréés (ecosystem, ecologic).

Ce bonus correspond à une réduction directe sur la facture de réparation, dont le montant varie selon la nature de l'appareil. Il est automatiquement appliqué par le réparateur labellisé, sans que le Client ait de démarche administrative à effectuer.

Ce dispositif vise à :

- Encourager la réparation plutôt que le remplacement,
- Réduire les déchets électroniques,
- Soutenir les professionnels engagés dans une démarche de qualité reconnue.

Le bonus ne s'applique que :

- Sur les appareils éligibles listés par l'éco-organisme en charge,
- Lorsque la réparation est réalisée hors garantie constructeur ou vendeur,
- Si elle concerne un produit détenu par un particulier (hors usage professionnel).

Le montant du bonus est confirmé par le Réparateur **Réseau REpar** au moment de l'établissement du devis.

Article 8 – Réparation couverte par la garantie commerciale

Si l'appareil bénéficie de l'une des garanties commerciales du réparateur distributeur agréé local, ou de toute autre garantie commerciale (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), le Client bénéficie de la prise en charge de la réparation de l'appareil acheté auprès de ce même réparateur distributeur agréé local dans les conditions de cette garantie commerciale.

En cas de dénonciation de garantie commerciale, après le dépôt de l'appareil, un devis estimatif sera établi pour acceptation du Client.

Article 9 – Réparation hors garantie commerciale

Les tarifs des prestations de réparation sont accessibles en atelier, en magasin et une grille de prestation est également consultable sur la page locale du site internet du Réparateur **Réseau REpar**.

Article 10 – Garantie réparation

Toutes les réparations effectuées dans le cadre du **Réseau REpar** sont **garanties 6 mois**, pièces et main-d'œuvre incluses, à compter de la date d'intervention.
Cette garantie ne s'applique pas :

- En cas d'usage non conforme à l'usage domestique ;
- Si l'appareil a été modifié ou réparé par un tiers non agréé ;
- En cas de dégât d'origine extérieure (foudre, surtension, chute, humidité, etc.).

Article 11 – Réparation impossible ou refusée

Si l'appareil ne peut pas être réparé ou si le Client refuse le devis ou la proposition d'achat d'un produit de remplacement, **le coût du diagnostic reste dû**. Le Client peut alors choisir de récupérer son produit en l'état, ou, sur proposition, de le confier au réparateur pour **mise au recyclage** via les éco-organismes agréés (ecosystem, ecologic).

Article 12 – Service de prêt

En cas de **panne prolongée** sur un **produit jugé essentiel au confort du foyer** (réfrigérateur, lave-linge, etc.), un **appareil de prêt peut être proposé gratuitement**, sous réserve de disponibilité d'un appareil. Le prêt est encadré par un contrat spécifique signé par le Client.

Article 13 – Intervention à domicile ou en atelier

Le Client peut opter pour une intervention :

- **À domicile**, pour les appareils volumineux ou encastrés ;
- **En atelier**, pour les équipements transportables ou si le diagnostic l'exige.

Les interventions, hors urgences, sont **programmées selon un itinéraire optimisé écoresponsable**, tenant compte des contraintes locales et environnementales.

Article 14 – Reprise et recyclage

Le **Réseau REpar** est partenaire des éco-organismes **ecosystem** et **ecologic**, agréés par les pouvoirs publics pour le **recyclage des DEEE** (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). Les appareils irréparables peuvent être repris gratuitement pour **être recyclés dans le respect des normes environnementales**, en lien avec des structures de l'économie sociale et solidaire (insertion, réemploi, etc.).

Article 15 – Données personnelles

Les données collectées dans le cadre du service de réparation font l'objet d'un traitement conforme à la réglementation RGPD. Elles sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion du SAV et ne sont en aucun cas cédées à des tiers sans consentement explicite.

Article 16 – Réclamations – Médiation

En cas de litige, le Client est invité à contacter en priorité le Réparateur **Réseau REpar en transmettant une réclamation écrite**. En cas d'échec de la procédure amiable, et dans un délai de deux [2] mois à compter de son initiation, tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGR, concernant les parties ou tout acte d'achat du Client, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

Coordonnées du médiateur de la consommation :

Nom : Votre magasin est en train de changer de médiateur. Son adhésion à un nouveau médiateur (MedConsoDev) devrait intervenir dans les semaines qui viennent.