CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE LE COMPTOIR DES MOBILES

MENTIONS LÉGALES

Les présentes conditions de Vente du Service Le Comptoir des mobiles sont mises en œuvre par Le Comptoir des mobiles, domiciliée 4 rue de Longchamp, TVA intracommunautaire n° FR14 921 034 336 00013, Les présentes régissent les conditions de Vente du Service Le Comptoir des mobiles en vigueur dans tous les magasins Le Comptoir des mobiles en France métropolitaine. Toute demande de réparation effectuée dans un point de vente Le Comptoir des mobiles (en France métropolitaine) sera soumise aux présentes Condition Générales de Vente (ci-après « CGV ») librement consultables sur www.lecomptoirdesmobiles.com et en magasins Le Comptoir des mobiles. Les présentes Conditions générales de Vente ne concernent que les consommateurs et n'ont pas vocation à s'appliquer dans le cadre des relations entre professionnels.

ARTICLE 1 :

DESCRIPTIF DE LA PRESTATION DE RÉPARATION
Lorsque vous déposez votre appareil en boutique Le Comptoir des mobiles en vue de sa réparation, il vous sera remis un devis. Dès lors que vous avez déposé votre appareil et signé le devis, votre appareil sera, sauf instructions spécifiques de votre part, pris en charge par nos services. Hors garanties légales et hors garantie commerciale Le Comptoir des mobiles couvrant sa réparation, Le Comptoir des mobiles se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre appareil notamment si cet appareil est manifestement obsolète, oxydé, contrefaisant ou non proposé au catalogue de réparations consultable sur notre site internet ou grille tarifaire en boutique. ATTENTION : Il vous appartient préalablement au dépôt de votre matériel de sauvegarder l'ensemble des données. Le Comptoir des mobiles ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

ARTICLE 2 :

RÉPARATION COUVERTE PAR UNE GARANTIE COMMERCIALE
Si votre appareil bénéficie de l'une des garanties commerciales Le Comptoir des mobiles, ou de toute autre garantie commerciale couvrant la réparation de votre appareil applicable dans les magasins Le Comptoir des mobiles (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 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 dans les conditions de l'article 3.2.

ARTICLE 3 :

RÉPARATION HORS GARANTIE COMMERCIALE ET HORS GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ
Tous les tarifs de nos prestations de réparation sont accessibles en magasins Le Comptoir des mobiles ou sur le site internet lecomptoirdesmobiles.com. Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées à l'article 10, si votre appareil ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie).

3.1 Lieu et durée
En fonction de la nature de la panne, la réparation pourra être effectuée sur place, dans un de nos différents points de vente Le Comptoir des Mobiles ou dans un de nos ateliers. La durée de la réparation est variable en

fonction de la nature des réparations à effectuer et ne pourra pas excéder 30 jours à compter du jour où vous avez déposé l'appareil dans un de nos points de vente, ou à compter du jour de la réception de l'appareil dans notre atelier. Le Comptoir des mobiles ne pourra être tenue responsable d'un délai de traitement supplémentaire relatif à une prise en charge constructeur.

3.2 Obligations du client

Préalablement au dépôt de votre appareil, vous êtes tenu d'effectuer une sauvegarde de vos données personnelles contenues dans votre appareil. Le Comptoir des mobiles ne saurait être tenue responsable de la perte éventuelle ou de la destruction des données stockées dans votre appareil. Vous êtes tenu de déclarer toute information utile concernant les dysfonctionnements de votre appareil et notamment, sans que cette liste soit exhaustive : Si votre appareil a été en contact avec de l'eau, si votre appareil a subi un choc, si votre appareil a été exposé à une forte chaleur, etc.

3.3 Devis

Les prix indiqués sur le site internet www.lecomptoirdesmobiles.com sont amenés à varier avec le marché, un prix indiqué sur le site pourra donc être amener à être revu régulièrement. Les réparations de smartphones, tablettes ou consoles peuvent être réalisées avec ou sans rendez-vous. Le Comptoir des mobiles se réserve le droit d'annuler un rendez-vous jusqu'au jour de celui-ci. Les plages horaires des rendez-vous sont exposées à titre indicatif. Une prise de rendez-vous ne saurait garantir la réalisation de la prestation de réparation durant celui-ci. Certains produits pourront nécessiter une intervention dans un autre lieu occasionnant un délai supplémentaire. En cas de commande de pièce détachées nécessaires à la réparation Le Comptoir des mobiles ne saurait garantir leur disponibilité, leur délai d'approvisionnement et ne pourra être tenue responsable de la non-réalisation de la prestation de service. Après acceptation du devis, il est procédé à la réparation de votre appareil. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué. En validant le devis, vous consentez à ce que Le Comptoir des mobiles commence la réparation ou la prise en charge de votre produit et reconnaissez que vous ne pouvez pas annuler la prestation de service et ne pouvez exercer de droit de rétractation une fois la prestation de service effectuée.

3.4 Diagnostic

Avant toute réparation, un diagnostic de votre appareil est réalisé par l'un de nos réparateurs. Il porte sur les principaux composants et fonctionnalités de votre appareil. Dans le cas où le diagnostic du produit est impossible (ex : l'appareil ne s'allume pas), Le Comptoir des mobiles ne saurait être tenue responsable de la remise en marche de l'appareil. Le client reconnait que l'absence de diagnostic peut signifier des réparations additionnelles à celles annoncées, voir l'irréparabilité du produit. Le code de déverrouillage de votre appareil vous sera demandé afin de le tester dans ses conditions normales. A aucun moment Le Comptoir des mobiles n'entre en possession des données présentes dans l'appareil. Sans ces codes certaines opérations ne pourront pas être effectuées. Nous vous recommandons de changer vos mots de passe lors de la récupération de vos appareils afin de préserver la confidentialité de vos données. La sauvegarde de vos données doit être effectuée avant toute réparation, celles-ci pourront être effacée durant la procédure.

3.5 Devis rectificatif

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 modifié si la situation de l'appareil l'exige. Si le coût de la réparation s'avère supérieur au montant du devis préalablement exposé 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. Après acceptation du devis rectificatif, il est procédé à la réparation de votre appareil. Nous vous rappelons que le fait d'accepter le devis rectificatif proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué.

3.6 Refus de Devis par le client

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 conformément à l'article 10 des présentes conditions) ; vous êtes informés que votre produit pourra être revalorisé ou recommercialisé par Le Comptoir des mobiles dans le cadre de son activité. Dans ce cas Le Comptoir des mobiles s'assure de la mise en œuvre de procédures sécurisées.

3.7 Prestation de réparation

La réparation de votre appareil pourra être effectuée avec des pièces originales constructeur ou compatibles.

Les pièces détachées utilisées lors de nos réparations pourront être neuves ou reconditionnées. Une fois votre appareil réparé, la pièce défectueuse remplacée sur votre appareil devient la propriété de Le Comptoir des mobiles à des fins de sécurité et de recyclage.

ARTICLE 4 :

DÉLAIS D'INTERVENTION – IRRÉPARABILITÉ DE L'APPAREIL

Le Comptoir des mobiles s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation des appareils, qui peuvent être imputables aux contraintes des constructeurs ou des importateurs. Le Comptoir des mobiles s'engage à prendre en charge votre appareil 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. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard par rapport au délai qui vous a été indiqué, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'article L. 217-10 du Code de la consommation. Le dépôt d'un appareil en boutique Le Comptoir des mobiles n'entraine pas une obligation de résultat à la charge de Le Comptoir des mobiles quand à la réparation de l'appareil, notamment en cas d'impossibilit» technique d'y procéder ou d'indisponibilité de pièces détachées. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE www.lecomptoirdesmobiles.com Date de dernière mise à jour : 29/10/2026.

ARTICLE 5 :

RESTITUTION

Une fois réparé, et avant d'effectuer le paiement de la réparation, vous êtes tenu de vérifier le bon fonctionnement de votre appareil et de l'ensemble de ses fonctionnalités. Si la personne effectuant le retrait n'est pas la même que celle ayant fait le dépôt, la restitution ne pourra s'effectuer que sur remise d'une photocopie de la carte d'identité de la personne déposante et devis ou ticket de la réparation autorisant la restitution de l'appareil à cette tierce personne. Nous vous rappelons qu'au moment où vous (ou un tiers désigné par vous) reprenez possession physiquement de l'appareil, les risques de perte ou d'endommagement de l'appareil vous sont transférés. Lorsque le règlement correspondant à la réparation est effectué, une facture vous est remise. L'autre exemplaire de la facture vous est remis. La signature de cette facture atteste du bon fonctionnement de votre appareil lors de la restitution. Ainsi, Le Comptoir des mobiles ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement constaté après signature, qui ne serait pas similaire au dysfonctionnement ayant conduit au dépôt initial de votre appareil à Le Comptoir des mobiles. Vous disposez d'un délai de 3 mois à compter de l'information faite par le SAV pour venir récupérez votre bien. A défaut, il sera alors procédé à l'application de l'article 10 des présentes.

ARTICLE 6 :

MODALITÉS DE PAIEMENT

Nous vous rappelons que le fait de valider le devis proposé implique l'obligation à votre charge de payer le prix indiqué. Le règlement des frais de traitement, de l'acompte et du prix du devis peut s'effectuer selon les moyens de paiement indiqués au sein de chaque magasin Le Comptoir des mobiles. Le règlement peut être effectué en espèces, par carte Bleue, Visa, Mastercard, Maestro ou Visa Electron. En effectuant votre achat, vous autorisez Le Comptoir des mobiles débiter votre compte bancaire du montant relatif au prix indiqué. Vous confirmez être le titulaire légal de la carte du compte à débiter et que vous êtes légalement en droit d'en faire usage.

ARTICLE 7 :

PROLONGATION DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DE LA GARANTIE COMMERCIALE LE COMPTOIR DES MOBILES

Conformément à l'article L. 217-28 du Code de la Consommation, en cas de remise en état de votre appareil couvert par la garantie légale de conformité ou par la garantie commercial, Le Comptoir des mobiles prolongera votre garantie en cours du temps d'immobilisation de votre appareil du même temps d'immobilisation.

ARTICLE 8 :

GARANTIE DES RÉPARATIONS, PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES

Nos réparations sont garanties dès la date de mise à disposition du produit pendant une période de 6 mois pour toutes réparations hors casse, hors oxydation. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant

conduit au dépôt initial de votre appareil. Le Comptoir des mobiles, survenant dans le délai susvisé après la restitution de votre appareil, Le Comptoir des mobiles prendra en charge la nouvelle réparation de votre appareil pour la même panne. Les pièces détachées et accessoires utilisés dans le cadre de la réparation ne bénéficient pas de garantie. Les pièces détachées endommagées et remplacées suite à une réparation ne sont pas restituées au client, elles seront recyclées par Le Comptoir des mobiles. En acceptant les conditions générales de vente, vous acceptez donc la cession des pièces remplacées.

ARTICLE 9 :

GARANTIES 9.1

Garanties légales 9.1.1

Garanties légales pour les biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021 Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Vente, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visées dans l'encadré ci-dessous. Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ; bénéficie d'une restitution totale du prix s'il rend le bien ou d'une restitution partielle s'il décide de le garder, sous réserve que la réparation ou le remplacement du bien se trouve être impossible, en application de l'article L. 217-10 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 premiers mois suivant la délivrance pour les biens neufs et 6 mois suivant la délivrance pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

9.1.2 Garanties légales

Pour les biens et biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1er janvier 2022 Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Vente.

9.2 GARANTIES COMMERCIALES

En plus de vos droits prévus par la loi, nous garantissons nos réparations, hors hors casse et hors oxydation, selon notre garantie commerciale pendant une durée six (6) mois, à compter de la restitution de votre appareil, après réparation. La garantie commerciale est applicable sur les seuls éléments ayant donné lieu à une réparation par Le Comptoir des mobiles, conformément au « devis validé ». Par exception à ce qui précède, et concernant l'échange de la batterie, la garantie commerciale court pendant une durée de six (6) mois, à compter de la restitution de votre appareil, après réparation. Pour donner suite à une réparation, Le Comptoir des mobiles ne garantit pas l'étanchéité du produit. La garantie commerciale couvre les pannes similaires à celles ayant donné lieu au dépôt initial de l'appareil liées à l'utilisation normale de votre produit. Cependant, la garantie ne couvre pas les pannes liées à une modification de matériel, un accident ou un choc, une détérioration volontaire, un dégât causé par l'eau, le feu, l'humidité, la foudre et de manière plus générale en cas d'utilisation anormale de votre appareil. Toute intervention extérieure à celle du Le Comptoir des mobiles peut causer des dommages qui ne seront pas couverts par la garantie commerciale Le Comptoir des mobiles. Pendant le délai de la garantie commerciale, et si vous constatez un dysfonctionnement d'un élément ayant donné lieu à réparation par, Le Comptoir des mobiles vous :

• êtes invités à vous rendre, muni de l'original de votre facture d'achat, dans un des différents points de vente Le Comptoir des mobiles dont les adresses figurent sur le site Internet www.lecomptoirdesmobiles.com.

En fonction de la nature du dysfonctionnement, et sous réserve que l'appareil n'ait pas été manifestement endommagé depuis votre achat, votre appareil sera :

• soit réparé sur place par nos réparateurs.

• Une fois réparé votre appareil sera disponible dans la boutique Le Comptoir des mobiles de votre choix. Un refus de prise en charge de votre appareil par l'atelier central Le Comptoir des mobiles sera considéré comme un renoncement à votre garantie commerciale.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 resté 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. 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. Préalablement à la réparation, vous êtes tenu d'effectuer une sauvegarde de vos données personnelles contenues dans votre appareil. La durée des réparations ne pourra pas excéder 12 mois à compter du jour où vous avez déposé le produit dans un de nos points de vente ou à compter du jour de la réception du produit à l'atelier. Pendant la durée des réparations, Le Comptoir des mobiles n'est pas tenu de mettre à votre disposition un appareil de remplacement. Dans le cadre de la garantie commerciale, aucun remboursement ne sera effectué.

ARTICLE 10 :

ABANDON DES APPAREILS

En cas d'accord de votre part sur l'abandon de votre appareil suite au refus du devis, Le Comptoir des mobiles 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 Le Comptoir des mobiles se réservera la possibilité de procéder à la revalorisation de votre produit. (Revente, destruction, ...)

ARTICLE 11 :

CONTACTEZ-NOUS

Pour toute information ou question, notre service assistance SAV est à votre disposition ici au 01 46 37 72 74. Du lundi au samedi de 10h à 19h00. Ou par voie postale à l'adresse suivante : Le Comptoir des Mobiles – Service clients – 4 rue de Longchamp – 92200 Neuilly sur Seine

ARTICLE 12 :

DONNÉES PERSONNELLES DISPOSITIONS GENERALES
Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue pour assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles. Vous pouvez consulter la politique globale de protection des données personnelles de Le Comptoir des mobiles.

UTILISATION DE VOS DONNEES DANS LE CADRE DE NOS PRESTATIONS DE REPARATION
La protection de vos données dans le cadre de nos services est au cœur de nos préoccupations.

Effacement et sauvegarde de vos données et fichiers avant remise de vos appareils.
Dans le cadre de l'intervention pour réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil soient perdus, remplacés et l'appareil reformaté (restauration aux paramètres d'usine) ce que vous acceptez. La restauration au format usine implique que Le Comptoir des mobiles peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil. Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou de supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant tout dépôt chez Le Comptoir des mobiles. Il vous appartient également d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers ou de souscrire à un service de sauvegarde lorsque ce service est disponible auprès de Le Comptoir des mobiles afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels. Le Comptoir des mobiles ne pourra être tenue responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

Accès à vos données et fichiers contenus dans les appareils
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 entrainer 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 de votre appareil l'ensemble des données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès. Pour améliorer la rapiditéde 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.

Absence de contenus illicites
Vous déclarez que votre appareil ne contient aucuns fichiers ou données illicites.

Finalités du traitement de vos données
Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services SAV (prise en charge, diagnostics, réparation, l'exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables ...) aux fins de gestion de votre dossier, et intervention sur vos appareils ou revalorisation.

Responsables de traitements et destinataires des données.
Vos données sont traitées par Le Comptoir des mobiles. Dans le cas ou votre appareil n'est pas réparable ou si abandon de celui-ci dans les conditions mentionnées à l'article 12 des présentes CGR, votre appareil (le cas échéant avec les données et fichiers qu'il contient) sont transmis à des professionnels du recyclage et de la valorisation des matériels informatiques agissant en tant que responsables de traitement. Le Comptoir des mobiles s'assure que ces partenaires présentent toutes les garanties nécessaires à la préservation de la sécurité et confidentialité des données qui sont dans vos appareils. Base légale Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (présentes CGR) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et sécurité Le Comptoir des mobiles et les Fabricants prennent toutes les mesures pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.
Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de préciser que votre demande porte sur DROITS SAV et nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. (Ou numéro de dossier réparation) Certaines demandes pourront donner lieu à la vérification de votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande. Vous pouvez egalement faire une réclamation auprès de la

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

ARTICLE 13 :

RESPONSABILITÉ
Le Comptoir des mobiles ne pourra être tenue responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil. La responsabilité de Le Comptoir des mobiles au titre de ses prestations de réparations, 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 de Le Comptoir des mobiles 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'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation. De même Le Comptoir des mobiles 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.

ARTICLE 14 :

Bloctel
Conformément aux dispositions de l'article L 223 - 1 du Code de la Consommation, si un consommateur ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à Worldline - service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX .

ARTICLE 15 :

Médiation
Droit applicable Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. La langue des présentes est la langue française. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront seuls compétents. Traitement des réclamations Pour toute réclamation merci de contacter la boutique Le Comptoir des Mobiles – 4 rue de Longchamp – 92 200 Neuilly-Sur-Seine.
Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

CDM BOULOGNE a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 53121/VM/2406 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :
– Soit par écrit à : Sas Médiation Solution – 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
– Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
– Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site https://www.sasmediationsolution-conso.fr

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :
– Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
– Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
– Un exposé succinct des faits, – Copie de la réclamation préalable,
– Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)