

Date de dernière mise à jour : 17/06/2021

Préambule et définitions

Les présentes Conditions Générales sont mises en œuvre par la société AM2J SARL – Zone de Gros la Jambette – Immeuble Luc Élisabeth 97232 Le Lamentin, Immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 498 175 801 qui gère l'enseigne AM2i situé à la Jambette.

Ci-après désignée sous son nom commercial « AM2i ».

Les présentes régissent les conditions de réparation du Service Après-Vente AM2i en vigueur. Toute demande de réparation effectuée au comptoir d'AM2i sera soumise aux présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales sont librement consultables sur le site internet www.am2i.net et au comptoir d'AM2i.

« **Client** » désigne le consommateur (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale), le non-professionnel (toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles) et le professionnel (toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.).

« **AM2i** » désigne la société définie en préambule des présentes Conditions Générales.

« **Matériel** » désigne tout matériel de marque Apple.

Article 1 - Descriptif de la prestation d'AM2i

Il convient de prendre impérativement un rendez-vous sur notre site internet avant tout dépôt et retrait du Matériel au comptoir d'AM2i. Dès lors, un SMS et un courriel seront envoyés au Client la veille du rendez-vous.

Lorsque le Client dépose son Matériel au SAV d'AM2i en vue de sa réparation, l'enregistrement de son dossier au comptoir AM2i s'effectue par une validation électronique. Le Client devra renseigner son numéro de mobile et une adresse mail valide. Dès lors que le Client aura déposé son Matériel au SAV d'AM2i et que son dossier aura été accepté, son Matériel sera, sauf instructions spécifiques de sa part, et après règlement des frais de diagnostic, pris en charge par les services d'AM2i.

Hors garantie constructeur et assurance couvrant sa réparation, AM2i se réserve la possibilité de refuser la prise en charge du Matériel notamment si ce Matériel est manifestement obsolète ou contrefaisant.

ATTENTION :

- Il appartient au Client de sauvegarder l'ensemble de ses données préalablement au dépôt du Matériel. La société AM2i ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourraient éventuellement survenir.
- Le service de localisation du Matériel devra obligatoirement être désactivé par le Client lors du dépôt, faute de quoi AM2i ne pourra intervenir.

Article 2 - Réparation couverte par une garantie constructeur

Si le Matériel bénéficie d'une garantie commerciale constructeur (sous réserve que le dysfonctionnement en cause soit couvert par la garantie commerciale invoquée), le Client bénéficie de la prise en charge du Matériel et de sa réparation dans les conditions fixées par la garantie.

Article 3 - Réparation hors garantie

Le coût horaire des prestations d'AM2i est affiché et accessible au comptoir.

Sauf en cas de mise en œuvre des garanties légales de conformité et des vices cachés précisés en **Annexe 1** des présentes Conditions Générales, les dispositions ci-dessous s'appliquent si :

- Le Matériel ne bénéficie pas de l'application d'une garantie constructeur couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie), ou si,
- La garantie constructeur est dénoncée dès le dépôt du Matériel.

Article 4 - Modalités de paiement

Le règlement des frais de diagnostic, d'un acompte ou du montant total du prix de la réparation s'effectue selon les conditions de paiement prévues au présent article.

Les règlements se font en espèces, par carte bancaire ou par virement.

4.1 – Frais de diagnostic

Des frais de diagnostic et de prise en charge seront versés à hauteur de 40 € pour les ordinateurs de bureau et ordinateurs portables et de 15 € pour les autres Matériels et équipements (iPhone, iPad, AirPods, Apple TV, etc.). Ces frais seront déduits du montant de la réparation du Matériel en cas d'acceptation du devis.

4.2 - Devis

Un devis indiquant le montant et la nature des réparations sera établi et présenté au Client avant intervention.

Ce devis est estimatif et valable 10 jours à compter de sa date d'émission. Ce devis est transmis au Client par mail et par SMS aux coordonnées renseignées lors de la prise de rendez-vous sur le site www.am2i.net.

Après acceptation du devis par le Client, AM2i procède à l'intervention sur le Matériel concerné et le montant de l'acompte (cf. article 3.1) sera déduit du montant de la réparation. La validation du devis par le Client, l'oblige à payer le prix indiqué.

4.3 – Versement d'un acompte

En cas d'acceptation du devis par le Client, le Client peut au choix :

- Verser en ligne un acompte correspondant à 30 % du montant total du devis.
- Verser en ligne la totalité du montant du devis.

Le solde sera versé au comptoir d'AM2i lors de la récupération du Matériel.

Conformément à l'article L. 214-2 Code de la consommation, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation de réparation. Ces intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation.

4.4 - Refus de Devis par le client

En cas de refus du devis par le Client :

- Le Matériel sera restitué en l'état ou recyclé selon les conditions prévues en **Annexe 2** ;
- Les frais de dossier et de prise en charge déjà perçus resteront acquis et seront facturés au Client.

Article 5 - Délais d'intervention – Irréparabilité du Matériel

La société AM2i s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation du Matériel déposé.

Ces délais sont imputables aux contraintes des constructeurs et importateurs.

Le dépôt d'un Matériel au SAV AM2i n'entraîne pas une obligation de résultat de la part d'AM2i quant à la réparation du Matériel, notamment en cas d'impossibilité technique ou d'indisponibilité des pièces détachées.

Dans le cas où le Matériel ne pourra être réparé, AM2i informera le Client par tout moyen. Le matériel pourra être récupéré en l'état ou recyclé selon les conditions prévues à l'article 7.

Article 6 - Avis de mise à disposition

La société AM2i s'engage à informer le Client de la disponibilité du Matériel, par l'envoi d'un SMS ou d'un courriel suivant les informations communiquées lors de la prise de rendez-vous.

La date d'émission de l'information de mise à disposition sera considérée comme la date de fin d'immobilisation du Matériel. Cette date sera prise en compte pour calculer la durée d'immobilisation et calculer le démarrage de la prolongation de garantie (cf. Article 8.1).

Article 7 - Restitution

Une fois l'avis de mise à disposition reçu, le Matériel sera restitué sur présentation du code transmis par SMS ou courriel. La restitution du Matériel s'effectuera après paiement du prix de l'intervention selon les conditions de paiement prévues à l'article 4.

Si le Client n'accepte pas le devis :

- Le Matériel lui sera restitué à sa demande contre signature ;
- Le Matériel sera recyclé par AM2i contre signature (cf. **Annexe 2**).

Si la personne effectuant le retrait n'est pas le Client, la restitution du Matériel par AM2i n'interviendra que sur présentation d'un justificatif d'identité et d'une attestation écrite par le Client.

A la restitution du matériel par AM2i, le risque de perte ou d'endommagement du Matériel est transféré au Client ou au tiers désigné.

Article 8 - Garanties

8.1 - Prolongation de la garantie du constructeur

Conformément à l'article L. 217-16 du Code de la Consommation reproduit en **Annexe 1**, AM2i prolongera la garantie du Matériel.

8.2 - Garantie des réparations, pièces détachées et accessoires

AM2i garantie les réparations à partir de la date de mise à disposition et pour une période de 90 jours. Les pièces détachées et accessoires bénéficient d'une garantie constructeur de 3 (trois) mois. Les pièces détachées sont d'origine certifiée Apple.

Dans le cadre du programme d'échange standard d'Apple, les pièces remplacées par AM2i deviennent de facto la propriété d'Apple.

8.3 - Garanties légales

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales, le Client bénéficie des garanties légales de conformité et des vices cachés du Matériel. Toutefois, la garantie des vices cachés ne s'applique pas au Client professionnel. Elles sont précisées dans l'encadré ci-dessous et détaillées en Annexe 1 des présentes conditions.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client (hors professionnel) :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Matériel pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du Matériel. Ce délai est porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les Matériels d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie constructeur 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.

Article 9 - Matériels abandonnés et frais de garde

Dans un délai d'un mois à compter de la date de mise à disposition du Matériel par AM2i, en cas de non reprise du Matériel par le Client, AM2i se réserve le droit de facturer des frais de garde à hauteur d'un euro par jour.

Tout Matériel non repris par le Client, dans un délai d'un an à compter de la date de mise à disposition par AM2i sera considéré comme abandonné. Une lettre recommandée avec accusé de réception sera envoyée au Client qui disposera d'un délai d'un mois pour récupérer son Matériel.

Passé ce délai, une requête sera adressée au Tribunal Judiciaire, afin de pouvoir procéder au recyclage du Matériel abandonné conformément à la loi en vigueur.

Article 10 - Contactez-nous

Pour toute information ou question, le Client peut contacter AM2i soit :

- Par téléphone au 0596 50 72 92 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe – surcoût éventuel selon opérateur) du lundi au vendredi de 9h00 à 14h00.
- Par courriel à l'adresse : contactsav@AM2i.net

Article 11 - Données personnelles

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, et au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016), la société AM2i traite des données à caractère personnel de ses clients. Les informations nominatives et personnelles recueillies sont nécessaires au traitement de la réparation de votre Matériel. Ces informations sont destinées exclusivement à la société AM2i et pourront être utilisées dans le cadre d'opérations commerciales ou servir de base à des études et analyses. Conformément aux obligations légales et réglementaires, ces informations et données pourront également être conservées à des fins de sécurité.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations personnelles vous concernant, dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en écrivant à AM2i SARL – Zone de Gros la Jambette – Immeuble Luc Elisabeth 97232 Le Lamentin, en nous indiquant vos noms, prénoms, e-mail et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

Article 12 - Responsabilité

La responsabilité de la société AM2i 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 telle que définie à l'article 1218 du Code Civil.

La responsabilité de la société AM2i ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant de 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, perte d'exploitation. Par ailleurs AM2i ne pourra être tenue responsable des problèmes résultant d'une mauvaise utilisation du Matériel par le Client.

Article 13 - Droit applicable – Litiges – Traitement des réclamations - Médiation

Droit applicable : Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. En cas de litige relatif aux prestations de service après-vente AM2i, les tribunaux du ressort de Fort-de-France auront compétence exclusive.

Traitement des réclamations : Pour toute réclamation merci de contacter AM2i à l'adresse suivante :

AM2i – Zone de Gros la Jambette – Immeuble Luc Elisabeth - 97232 Le Lamentin.

Médiation des litiges de consommation : Le Client (hors professionnel) peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à un achat effectué au comptoir d'AM2i. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit à l'adresse (AM2i – Zone de Gros la Jambette – Immeuble Luc Elisabeth - 97232 Le Lamentin).

Dans l'année qui suivra la demande auprès d'AM2i, en application de l'article R.616-1 du code de la consommation, le Client (hors professionnel) peut faire examiner sa demande par un seul médiateur dont les coordonnées sont précisées ci-dessous :

CMAF sise 39 Avenue Franklin Delano Roosevelt – 75008 Paris : <https://www.cmap.fr>

Annexe 1

Article L. 217-4 Code de la consommation :

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - o s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - o s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 Code de la Consommation :

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Annexe 2

CERTIFICAT DE RECYCLAGE**1) Objet du présent formulaire**

Le présent formulaire est dûment complété par vos soins dans le cadre de la transmission du droit de propriété de votre matériel à la société AM2i qui aura à charge de le recycler, conformément à la réglementation actuelle en vigueur.

2) Coordonnées du cédant

Nom :

Prénom :

Adresse :

N° du devis :

3) Coordonnées du cessionnaire

AM2i - Zone de Gros la Jambette – Immeuble Luc Elizabeth – 97232 Le Lamentin, Immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 498 175 801

4) Nature des biens relatifs au transfert de propriété

Je vous notifie par le présent mon refus pour le devis référencé ci-dessus ainsi que de ma décision de vous transférer la propriété du ou des biens référencés ci-dessous à compter de ce jour ¹ :

Numéro de série	Modèle	Qtés	Sous-total

Je reconnais avoir pleine conscience des effets qu'entraîne le transfert du droit de propriété et renonce à toute revendication possible à compter de ce jour ¹.

Date et Signature

1. Article 1196 alinéa 1^{er} du Code Civil : Dans les contrats ayant pour objet l'aliénation de la propriété ou la cession d'un autre droit, le transfert s'opère lors de la conclusion du contrat.