

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SAV

La société NEGOPUS, Société à Responsabilité Limitée, au capital de 1 000 euros, immatriculée au RCS de Saint-Denis de La Réunion sous le n° 834 587 347, dont le siège social est situé au 40 rue Monseigneur de Beaumont, 97400 SAINT-DENIS, propose un service de réparation des produits vendus notamment sous les marques DAHUA et IMOU (ci-après dénommé « le Service ») auprès des clients particuliers et professionnels situés à La Réunion ayant acquis un produit (ci-après dénommé « le Client »).

Article 1. Objet

1.1 Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (ci-après « CGSAV ») régissent les relations entre NEGOPUS et ses Clients, qu'ils s'agissent de professionnels, de particuliers ou de consommateurs passant commande directement chez NEGOPUS ou via ses partenaires. Elles complètent les Conditions Générales de Vente (CGV) de NEGOPUS auxquelles elles se réfèrent expressément. Les présentes CGSAV ont pour objet de définir les conditions et modalités de réparation des produits DAHUA et autres marques que le Client souhaite faire réparer (ci-après « le Produit »).

1.2 Toute demande d'intervention formulée auprès de NEGOPUS, implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGSAV dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

1.3 En acceptant les présentes CGSAV, le Client garantit être propriétaire du Produit apporté en réparation, avoir acquis le Produit de façon régulière, et notamment que le Produit n'est pas un objet volé. Le Client garantit par ailleurs être une personne physique majeure, âgée de plus de dix-huit (18) ans, et disposer de la pleine capacité juridique pour signer le présent contrat.

1.4 NEGOPUS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGSAV sans que le client en soit informé. Vous pouvez consulter à tout moment la version la plus récente des CGSAV sur votre accès client ou au siège social de NEGOPUS.

Article 2. Garantie contractuelle

2.1 La durée de la garantie contractuelle des Produits vendus par NEGOPUS et de leurs accessoires est celle mentionnée dans le tableau ci-dessous.

Ligne de produits	Période de garrantie
Caméra IP (Dahua)	60 mois à partir de février 2022 (36 mois avant février 2022)
Caméra IP sans fil (Dahua)	60 mois à partir de février 2022 (36 mois avant février 2022)
Caméra HDCVI (Dahua)	60 mois à partir de février 2022 (36 mois avant février 2022)
Caméra thermique (Dahua)	60 mois à partir de février 2022 (36 mois avant février 2022) sauf les pièces d'usure qui ont une durée de 12 mois Pièces d'usure : Bague collectrice conductrice, moteur, courroie crantée, joints, ensemble de racleur de palier, ventilateur, moteur de lentille, potentiomètre de lentille, déflecteur de noyau d'imagerie thermique, interrupteur de fin de course de
Accessoires (Dahua)	36 mois sauf les appareils sans fil et les alimentations qui ont une durée de 24 mois
Contrôle d'accès (Dahua)	24 mois
Visiophones (Dahua)	24 mois
Claviers (Dahua)	12 mois
Ecrans LED (Dahua)	24 mois
Matériel informatique (Dahua)	36 mois
Logiciel (Dahua)	12 mois
Serveur intelligent (Dahua)	60 mois à partir de février 2022 (36 mois avant février 2022)
Caméras industrielles (Dahua)	60 mois à partir de février 2022 (36 mois avant février 2022)
Disques durs (WD)	12 mois
Pièces consommables	3 mois (souris, cordon d'alimentation, câbles de données)

(à compter de la date de fabrication qui se trouve sur l'étiquette du modèle ou à défaut à compter de la date de facturation)

2.2 Le Service après-vente de NEGOPUS n'assure la garantie contractuelle que pour les Produits destinés au marché réunionnais. La garantie contractuelle couvre la réparation des dysfonctionnements matériels du Produit survenus pendant la période précitée, uniquement si le Produit est utilisé conformément à son manuel d'utilisation et sauf fait du Client ou d'un tiers.

2.3 Le Produit est garanti contre tout défaut de fabrication à compter de sa date d'achat par le Client hors cas d'exonération de responsabilité conformément à l'article 2.5 ci-après. Si, pendant la période de garantie, le Produit s'avère défectueux en raison d'une défaillance du matériel ou de sa fabrication, NEGOPUS en assure la réparation (ou via les services de DAHUA) selon les modalités ci-dessous, sans facturer la main-d'œuvre et les pièces supplémentaires. NEGOPUS se réserve le droit, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

2.4 Même en cas de prolongation des délais dans les conditions susvisées, NEGOPUS ne sera pas tenue de prêter des produits de remplacement, ni avant, ni pendant la réparation.

2.5 La garantie contractuelle NEGOPUS ne couvre pas :

- l'entretien et les réparations nécessaires, ou le remplacement de pièces, dus à l'usure normale ;
- un dysfonctionnement après l'ouverture du Produit par une personne non expressément habilitée par NEGOPUS ;
- le remplacement du Produit pendant le délai de réparation ;
- les modifications destinées à améliorer le Produit au-delà de son usage normal tel qu'il est décrit dans les manuels d'utilisation, et ceci sans le consentement écrit préalable de NEGOPUS ;
- les pertes ou dommages de logiciels. Seul le Client est responsable de la sauvegarde de tous programmes, données ou supports de stockage amovibles ;
- les entretiens périodiques et les réparations ou remplacements de pièces par suite d'une usure normale ;
- les infections par virus informatique ou l'utilisation du Produit avec des logiciels non fournis, incorrectement installés ou frauduleux ;
- tout dommage résultant de modifications ou d'ajustements qui pourraient être opérés sur le Produit, sans le consentement écrit préalable de NEGOPUS, afin qu'il soit conforme aux normes techniques au niveau local ou national, en vigueur dans n'importe quel autre pays que ceux pour lesquels le produit a été conçu et/ou fabriqué à l'origine ;
- tout dommage causé par un mauvais usage du Produit ou non-conforme aux instructions d'utilisations relatives à l'usage et à l'entretien appropriés du Produit, et à une installation ou une utilisation du Produit qui ne serait pas conforme aux normes de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé ;
- tout dommage causé par un accident ou un choc sans que la liste qui suit soit limitative : foudre, dégâts des eaux, incendie, mauvais usage ou négligence dans l'utilisation du Produit ;
- les détériorations volontaires, les dégâts causés par l'eau (notamment oxydation) ;
- toute modification, gribouillage, illisibilité ou suppression du numéro de modèle ou du numéro de série figurant sur le Produit ;
- tout dommage résultant de réparations ou ajustements ayant été effectués par des entreprises ou par des personnes non autorisées expressément par NEGOPUS ;
- tous défauts dans n'importe quel système auquel le Produit est incorporé ou avec lequel il est utilisé ;
- tout dommage causé par un transport ou un emballage inapproprié lors du retour du système au distributeur ou à NEGOPUS ;
- tout dommage esthétique y compris les rayures, les traces de choc, ou défauts des plastiques de protection des ports de connexion, les fissures ou éraflures de l'écran LCD ;
- tous Produits ne provenant pas d'un achat de chez NEGOPUS.

2.6 La demande d'intervention en garantie s'effectue en complétant la fiche SAV mise à votre disposition sur le site internet www.negoplus.fr ou au magasin. **Cette fiche devra stipuler toutes les informations demandées, nécessaires à sa prise en charge.**

Pour toute réparation sous garantie, le justificatif de l'achat du Produit NEGOPUS sera exigé lors du dépôt de la demande d'intervention.

La durée de disponibilité des pièces est de cinq (5) ans à compter de la date d'achat du produit NEGOPUS par le Client. En cas de rupture d'approvisionnement de pièces, préalablement à la durée annoncée ci-dessus, et dans le cas où aucun échange contre un produit identique ne serait possible, NEGOPUS se réserve le droit de faire une proposition d'échange contre un modèle au moins équivalent au Produit à réparer. Le refus par le Client de cette proposition n'ouvrira en aucun cas droit à une indemnisation par NEGOPUS.

2.7 Les produits sous garantie devront être retournés dans un emballage adapté et soigné.

2.8 Toute demande d'intervention devra spécifier, pour chaque produit le dysfonctionnement constaté ainsi que les coordonnées de son propriétaire.

2.9 NEGOPUS se réserve le droit de refuser un service de garantie gratuit, si les documents mentionnés ci-dessus ne peuvent être présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

2.10 En application du Code de la consommation, toute période d'immobilisation du produit en SAV d'au moins trente (30) jours pour une remise en état couverte par la garantie contractuelle viendra s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir à la date de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du produit en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

2.11 Rejet de garantie

Les produits non couverts par la garantie contractuelle selon les critères fixés à l'article 2.5 ci-dessus, donneront lieu à une facturation des frais administratifs et du diagnostic d'un montant de 45€ TTC, sauf à ce que le Client accepte de faire réparer le Produit par NEGOPUS, au tarif qui lui sera indiqué.

Article 3. Garantie légale

NEGOPUS est tenu des défauts de conformité des pièces détachées utilisées par ses soins pour réparer le Produit dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du code de la consommation, et des défauts cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir le bien et définie ci-dessous.

NEGOPUS est tenue de la garantie à raison des défauts cachés des pièces détachées remplacées dans le cadre de la Prestation et qui rendent le Produit impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

En présence d'un vice caché, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil, le remplacement ou la réparation du Produit.

Article 4. Produits hors garantie

4.1 Les réparations effectuées sur les Produits non couverts par la période de garantie contractuelle donneront lieu à facturation conformément aux prix indiqués dans le devis de réparation.

4.2 Un devis sera systématiquement établi préalablement à la prise en charge du produit. Le devis est valable pendant une durée de trente (30) jours à compter de sa date d'émission.

- Si le Client donne son accord sur le devis, les frais administratifs et de diagnostic seront déduits de la facture finale.
- Si le devis est expressément refusé par le client les frais administratifs de 45€ TTC seront facturés. Le paiement devra se faire suivant les modalités relatives négociées.
- Si le devis est resté sans réponse du client 30 (trente) jours au moins à compter de la date du devis, les frais administratifs et de diagnostic de 45€ TTC seront facturés.

4.3 La demande d'intervention ne deviendra définitive et ne liera NEGOPUS qu'après l'acceptation expresse du devis émis par NEGOPUS pour le Client.

4.4 La validation du devis sera effectuée via un « bon pour accord » sur le devis signé et retourné à NEGOPUS. Une fois le devis validé, aucune possibilité d'annulation ne sera possible.

4.5 NEGOPUS pourra modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis. Toutefois, les tarifs applicables à la réparation seront ceux en vigueur au jour de la réception du produit par NEGOPUS, ou le cas échéant, ceux mentionnés au devis de réparation.

4.6 Les travaux supplémentaires non prévus initialement au devis mais nécessaires à la réparation suite au démontage du produit, ou utiles ou économiquement avantageux pour le Client, pourront faire l'objet d'un devis correspondant qui sera transmis au Client dans les meilleurs délais, et notamment par un devis rectificatif gratuit. Aucune intervention ne sera effectuée sans l'accord exprès et préalable du Client.

4.7 Au-delà de la réparation du Produit qui lui est confié, le SAV peut proposer au Client des prestations complémentaires moyennant un prix forfaitaire. Le Client confirmera son accord pour ces prestations forfaitaires en signant le « Devis » dans les termes de l'article 3.3 ci-dessus. En cas de refus du devis complémentaire, NEGOPUS ne pourra être tenue pour responsable d'un dysfonctionnement ultérieur de la marchandise concernée, à raison de la pièce défectueuse qu'elle aurait identifiée dans le devis complémentaire.

Article 5. Procédure du SAV

Pour toute demande d'intervention dans le cadre de la garantie contractuelle, le Client devra présenter la facture d'achat du produit concerné.

La demande d'intervention en garantie s'effectue en complétant la fiche SAV mise à disposition du client.

La marchandise devant faire l'objet de réparations sera envoyée par NEGOPUS au site indiqué par le SAV de DAHUA ou par les autres marques de produits.

Préalablement à toute demande d'intervention, le Client s'engage à :

- **avoir procédé à une sauvegarde de l'ensemble des données stockées dans son Produit (si nécessaire) afin de pouvoir les récupérer en cas de perte ou destruction accidentelle des données présentes dans le Produit.**

En conséquence, le Client reconnaît que la responsabilité de NEGOPUS ne saurait être engagée en cas de perte ou destruction desdites données.

Dans le cas où il s'avèrerait après diagnostic que le Produit n'est pas réparable et pas pris en garantie selon les conditions précitées, NEGOPUS s'engage à le restituer en l'état, le Client devra payer les frais administratifs et de diagnostic d'un montant de 45€ TTC.

Article 6. Conditions et modalités de paiement

7.1 Lorsque des frais sont dus par le Client, ce dernier devra s'acquitter, du montant de la prestation tel que figurant sur le devis. Une facture lui est adressée par courrier électronique ou par voie postale au moment de la restitution du produit.

7.2 Le paiement de la facture s'effectuera aux conditions habituelles à l'ordre de NEGOPUS.

Article 7 - Obligation de moyen

NEGOPLUS est tenue d'une obligation de moyens et s'engage à faire ses meilleurs efforts pour effectuer la réparation commandée.

Dans l'hypothèse où NEGOPUS aggraverait le problème initial du Produit, ou que le Produit ne serait plus réparable du fait de NEGOPUS ou que NEGOPUS commettrait une faute rendant impossible la restitution du Produit au Client, par exemple en cas de perte de l'Appareil par NEGOPUS, NEGOPUS s'engage à fournir au Client un Produit équivalent de la Marque correspondante. Aucun remboursement du Produit du Client au prix du neuf ne sera effectué.

NEGOPUS conservera le Produit du Client contre remise du Produit de remplacement. Le Client devra signer un bon de livraison de son Produit à NEGOPUS pour pouvoir avoir le Produit de remplacement, par lequel il cède la propriété pleine et entière de son Produit endommagé et/ou perdu à NEGOPUS. Si NEGOPUS retrouve un Produit perdu, il en sera propriétaire et ne procédera pas à sa restitution au Client, ce dernier lui ayant cédé son Produit.

Le Client reconnaît et accepte que NEGOPUS pourra démonter le Produit ainsi cédé et en utiliser les pièces détachées. NEGOPUS pourra également recycler le Produit. NEGOPUS procédera en tout état de cause à un effacement certifié de l'intégralité des données contenues dans le Produit du Client, ce que le Client reconnaît et accepte. Les données du Client seront par conséquent définitivement supprimées de son Produit, et le Client ne pourra plus les récupérer.

NEGOPUS tient un registre dans lequel il inscrira les coordonnées du Client lui ayant cédé un appareil, ainsi que la nature et sa date de délivrance, et des informations sur le Produit, notamment son numéro de série.

Article 8 - Données personnelles

Les données personnelles transmises par le Client à NEGOPUS sont strictement confidentielles et font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont nécessaires au traitement de la Prestation commandée par le Client, c'est-à-dire les livraisons, les factures, la comptabilité, ainsi qu'au suivi et à la gestion de ses demandes dans le cadre de ses relations contractuelles avec NEGOPUS.

Article 9- Force majeure

Les obligations de NEGOPUS seront suspendues en cas de force majeure, sans que le Client ne puisse engager la responsabilité de NEGOPUS.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, notamment des services postaux, des transports routiers, maritimes, aériens, tout dysfonctionnement des services postaux, des transports routiers, maritimes ou aériens, lock-out, intempéries, épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, blocage ou dysfonctionnement des moyens de télécommunications, blocage ou dysfonctionnement de l'internet, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du présent contrat.

Article 10- Convention de preuve

Le Client reconnaît et accepte que les informations contenues dans les systèmes informatiques de NEGOPUS et de ses partenaires ont la même force probante que des documents papiers, s'agissant de la passation de la commande par le Client et l'acceptation des présentes conditions générales. L'archivage des présentes conditions générales, des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 11 - Indépendance des dispositions des conditions générales

Si une disposition quelconque des présentes conditions générales venait à être déclarée nulle ou inapplicable du fait d'une décision de justice ou de l'application d'une loi ou d'un règlement, le reste des dispositions des présentes conditions générales demeurera pleinement en vigueur.

Article 12 - Absence de renonciation

La non-application ou le retard dans l'application de l'une quelconque des dispositions du contrat par une Partie ne sauraient être interprétés ou compris comme une renonciation de cette partie à l'application de la disposition concernée.

Article 13 - Intégralité

Les présentes conditions générales constituent l'intégralité de l'accord entre les parties, et prévalent sur tout autre document ou contrat quel qu'il soit, ou sur tout accord entre les parties non prévu aux présentes.

Article 14 - Droit applicable / Règlement des litiges

Le contrat et toute relation avec le Client sont soumis au droit français.

En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Saint-Denis de La Réunion aura compétence exclusive.

Société :

Nom :

Date :

Signature et tampon précédés de la mention manuscrite

"J'accepte les conditions générales de SAV"