

Conditions de réparation

1 Champ d'application

Les présentes conditions de réparation s'appliquent à la réparation sous garantie (prestation de garantie), à la demande de réparation hors garantie ainsi qu'au règlement pour les appareils et accessoires Apple pour lesquels aucune prolongation de garantie n'a été souscrite.

2 Dispositions communes

Les prestations de garantie ne peuvent être fournies que si le délai de garantie n'est pas encore écoulé et s'il s'agit, en cas de défaut à rectifier, d'un défaut de l'appareil couvert par la garantie.

Si un défaut survient pendant la deuxième année sur des appareils ou accessoires Apple et qu'aucune prolongation de garantie n'a été souscrite, l'acheteur doit prouver que les conditions d'application des prestations de garantie selon l'art. 197 et suiv. du code des obligations (CO) sont remplies, à savoir que le défaut existait déjà lors de la remise de l'appareil ou de l'accessoire. Si la preuve est fournie, le client peut – en alternative aux moyens légaux – procéder selon le point 3.2.

Si le délai de garantie ou de garantie fabricant (appareils et accessoires Apple) n'est pas encore écoulé mais qu'il s'avère lors du contrôle de l'appareil que la résolution du défaut n'entre pas dans les prestations de garantie (ou garantie fabricant pour les appareils et accessoires Apple), Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») en informe le client. Sauf en cas de perte totale, le client peut soumettre à Swisscom une «demande de réparation hors garantie» (paragraphe suivants et point 4). Si le client y renonce, il doit récupérer l'appareil non réparé sous un délai de 30 jours, après quoi ce dernier sera éliminé par Swisscom.

Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») s'engage, en acceptant la demande de réparation ou en exécutant une prestation selon le point 3, à réparer le bien conformément à l'état de la technique. Aux fins de la prestation, Swisscom peut faire appel à des partenaires ou tiers autorisés et licenciés par le fabricant.

La sauvegarde des données est de la seule responsabilité du client. Les sauvegardes de données (Backup) doivent avoir lieu avant la réparation. Pour les sauvegardes de données réalisées par Swisscom et/ou des partenaires autorisés, Swisscom ne donne aucune garantie pour le succès et l'exhaustivité de la sauvegarde. Toute réclamation et – pour autant que la loi le permette – toute responsabilité pour des données perdues ainsi que pour les dommages subséquents sont exclues. Le client prend acte du fait que Swisscom, les partenaires de cette dernière ou d'autres tiers mandatés par elle peuvent accéder à ses données lors de la fourniture de prestations de garantie. Swisscom veille à ce que lesdites données soient traitées en toute confidentialité.

Le client vérifie le fonctionnement de l'appareil réparé immédiatement après réception.

Si un appareil de remplacement est remis au client pendant la durée de la réparation, il en porte la responsabilité en cas de dommage ou de perte. Swisscom est autorisée à facturer au client les frais qui en découlent.

3 Réparation sous garantie ou garantie fabricant sur appareils et accessoires Apple

3.1 Cas de garantie

Les prestations de garantie sont fournies conformément aux «Conditions de garantie Swisscom (Suisse)», qui remplacent celles du Code des obligations relatives à la garantie et aux prétentions en dommages-intérêts qui lui sont associées. Des extraits des clauses de garantie sont fournis au paragraphe suivant et dans les Conditions de garantie (point 2). Les «Conditions de garantie Swisscom (Suisse)» prévalent dans tous les cas.

En cas d'intervention dans le cadre de la garantie, Swisscom octroie une garantie de six mois sur l'appareil réparé ou remplacé. Si le délai de garantie initial est supérieur à six mois, ce dernier s'applique. Lesdits délais de garantie ne sont pas interrompus par d'éventuelles prestations de garantie et ne recommencent pas à courir depuis le début.

3.2 Appareils et accessoires Apple

En cas de garantie sur un appareil ou un accessoire Apple et si le client souhaite une réparation gratuite ou un remplacement gratuit, le client renonce alors aux prétentions relatives à la garantie et aux dommages-intérêts du Code des obligations et accepte le présent règlement: Swisscom octroie une garantie de six mois sur l'appareil réparé ou remplacé. Si le délai de garantie initial est supérieur à six mois, ce dernier s'applique. Le délai de garantie n'est pas interrompu par d'éventuelles prestations et ne recommence pas à courir depuis le début.

4 Demande de réparation hors garantie

4.1 Généralités

Par une demande de réparation, le client mandate Swisscom pour réparer le bien contre rémunération. Si Swisscom soumet une offre de réparation, le prix indiqué a valeur de prix maximal. Si les frais de réparation dépassent un seuil raisonnable du point de vue économique, une perte totale est déclarée et Swisscom informe le client que la réparation n'est pas réalisable. Dans ce cas, l'offre de réparation est annulée et il n'existe aucun droit à un remplacement. Sauf indication contraire du client ou sauf récupération du bien par le client, ledit bien défectueux est éliminé au bout de 30 jours. Si le client accepte en remplacement une offre subventionnée par Swisscom, le bien défectueux devient la propriété de Swisscom.

Swisscom réalise la réparation dans les meilleurs délais dans la mesure de ses possibilités opérationnelles. Tous les éventuels délais sont fournis à titre indicatif. Si Swisscom n'est pas en mesure d'effectuer la réparation dans les délais impartis pour des raisons dépendantes de tiers, le client n'a pas le droit de résilier la demande.

4.2. Remise en état

Si la réparation n'a pas fonctionné, le client peut demander une remise en état sans frais. En cas de remise en état non opérationnelle, le client peut annuler la demande de réparation et réclamer le remboursement des sommes éventuellement déjà payées.

4.3 Prestation de garantie sur l'appareil réparé

Swisscom octroie une garantie de six mois sur l'appareil réparé. La garantie ne s'applique pas au matériel nécessaire au fonctionnement et aux consommables tels que les piles, accumulateurs ou supports informatiques (p. ex. mode d'emploi fourni sous forme de CD ou sur papier), ni aux défauts dus à une usure naturelle, à une manipulation incorrecte ou à une dégradation résultant d'un acte volontaire ou d'une négligence de l'acheteur ou de tiers. Elle ne s'applique pas non plus aux défauts dus à l'effet de l'humidité ou à d'autres facteurs extérieurs (dommages dus à une chute, une pression, un choc ou des dommages dus au transport). La garantie s'éteint en cas d'intervention par une autre personne que Swisscom ou réalisée sans son consentement.

4.4 Conditions de paiement

Les coûts sont à payer au comptant sur le point de vente (POS). Le montant de l'éventuelle facture doit être réglé avant la date d'échéance indiquée sur le formulaire de facturation. Le dépôt et le retrait du bien à réparer sont à la charge de l'acheteur. Les autres prestations font l'objet d'accords séparés.

4.5 Responsabilité de Swisscom

En cas d'inobservation du contrat, Swisscom est responsable des dégâts avérés si elle ne prouve pas l'absence de faute de sa part. En cas de négligence légère, la responsabilité est limitée au montant de l'indemnisation de la réparation et la responsabilité pour les dommages subséquents et la perte de gain est intégralement exclue.

4.6 Droit applicable et for

La présente demande de réparation est régie par le droit suisse. Le for est Berne.