

## Conditions de réparation

### 1 Champ d'application

Les présentes Conditions de réparation régissent les réparations sous garantie (prestation de garantie), ainsi que les commandes de réparation hors garantie. Des prestations de garantie ne peuvent être fournies que si la période de garantie n'est pas encore arrivée à expiration et qu'il s'agit d'un défaut couvert par la garantie.

Si la période de garantie n'est pas encore arrivée à expiration, mais qu'il s'avère, lors de l'inspection de l'appareil, que l'élimination du défaut ne fait pas partie des prestations de garantie, Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») en informe le client. Sauf en cas de dommage total, le client pourra passer à Swisscom une «commande de réparation hors garantie» (paragr. 2 et 4). **Si le client y renonce, il devra venir retirer l'appareil non réparé dans un délai de 30 jours; en cas contraire, celui-ci sera éliminé par Swisscom.**

### 2 Dispositions communes

En acceptant l'ordre de réparation ou en exécutant la prestation de garantie, Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») s'engage à réparer l'objet défectueux selon l'avancée technologique. Swisscom peut confier la fourniture de prestations à des partenaires ou à des tiers autorisés et travaillant sous licence pour le fabricant.

**La sauvegarde de données relève de l'unique responsabilité du client.** La sauvegarde des données (backups) devra être effectuée avant la réparation. Swisscom ne peut pas garantir que les sauvegardes de données réalisées par Swisscom et/ou par ses partenaires autorisés seront complètes et réussies. **Tout droit à garantie et - pour autant que la loi le permette - toute responsabilité pour la perte de données et d'éventuels dommages consécutifs sont exclus.** 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 des prestations. Swisscom veille à ce que ces données soient traitées en toute confidentialité.

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

Si un appareil de rechange est mis à la disposition du client pour la durée de la réparation, ce dernier sera responsable des dommages subis par l'appareil ou de sa perte. Swisscom sera en droit de facturer au client les coûts occasionnés dans ce contexte.

### 3 Réparation sous garantie

Swisscom fournit les prestations de garantie conformément aux **Conditions de garantie de Swisscom, qui valent en lieu et place de celles du Code des obligations relatives à la garantie et aux prétentions en dommages-intérêts qui lui sont associées.** Des extraits de ces Conditions de garantie figurent au paragraphe suivant, ainsi que dans les Dispositions communes (ch. 2). Les «Conditions de garantie de Swisscom (Suisse)» sont en tout cas déterminantes.

En cas de fourniture d'une prestation de garantie par Swisscom, **celle-ci accorde une garantie de 6 mois sur l'appareil réparé ou remplacé; si la période de garantie initiale est encore plus longue, c'est cette dernière qui s'applique. Les prestations de garantie éventuellement fournies n'interrompent pas ces périodes de garantie et celles-ci ne reprennent pas non plus effet pour une nouvelle période.**

### 4 Commande de réparation hors garantie

#### 4.1 Généralités

Par l'ordre de réparation, le client passe commande à Swisscom de réparer un appareil défectueux moyennant paiement. Si Swisscom soumet une offre de réparation, le prix du devis sera considéré comme prix maximum. Si les coûts de la réparation dépassent une limite économiquement raisonnable, le dommage sera réputé total et Swisscom informera le client que la réparation n'est pas réalisable. Dans pareil cas, l'offre de réparation devient caduque et le client n'a pas droit à un remplacement. **Sans avis contraire du client ou sans retrait de l'appareil par le client, l'appareil défectueux sera éliminé au bout de 30 jours.** Si le client accepte une offre de remplacement subventionnée par Swisscom, l'appareil défectueux deviendra propriété de Swisscom.

Swisscom effectue la réparation le plus rapidement possible en fonction de ses possibilités opérationnelles. Les délais indiqués sont des valeurs approximatives. Si Swisscom ne peut effectuer la réparation dans les délais pour des raisons imputables à un tiers, le client ne sera pas en droit de résilier la commande.

#### 4.2 Complément de réparation

Si la réparation effectuée est un échec, le client pourra exiger un complément de réparation gratuit. En cas d'échec du complément de réparation, le client pourra résilier la commande de réparation et demander le remboursement des sommes éventuellement déjà payées.

#### 4.3 Garantie sur l'appareil réparé

Swisscom accorde une garantie de 6 mois sur l'appareil réparé. **La garantie ne couvre pas** le matériel nécessaire au fonctionnement, ni les consommables tels que piles, accumulateurs ou supports informatiques (p. ex. mode d'emploi fourni sous forme de cédérom ou sur papier); elle ne s'applique pas non plus aux défauts dus à une usure normale, 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 couvre pas non plus** les défauts pour lesquels il existe des indices concrets qu'ils sont à imputer à l'effet de l'humidité ou à d'autres facteurs extérieurs (dommages dus à une chute, une pression ou un choc ou dégâts de transport). Toute intervention sur l'appareil qui n'aurait pas été effectuée par Swisscom ou qui l'aurait été sans son autorisation met fin à la garantie.

#### 4.4 Conditions de paiement

Les frais occasionnés doivent être payés comptant au point de vente (POS). Le montant éventuellement facturé doit être acquitté à l'échéance indiquée sur la facture. Le dépôt et le retrait de l'appareil sont à la charge de l'acheteur. Toute autre prestation fera l'objet d'accords distincts.

#### **4.5 Responsabilité de Swisscom**

En cas de violation du contrat, Swisscom répondra du dommage si preuve en est faite, à moins qu'elle ne démontre qu'aucune faute ne lui est imputable. **En cas de négligence légère, la responsabilité sera limitée au montant payé pour la réparation et elle est totalement exclue pour les dommages subséquents et la perte de gain.**

#### **4.6 Droit applicable et for**

Les présentes conditions de réparation sont soumises **au droit suisse. Le for est Berne.**