

CONDITIONS GENERALES SERVICE APRES VENTE - Office Depot

Article 1. Objet et étendue

1.1 Les présentes Conditions Générales de Service Après Vente, qui sont affichées dans tous les magasins Office Depot et disponibles sur le site Internet www.officedepot.fr, régissent les relations entre Office Depot et ses Clients, qu'ils s'agissent de professionnels et de non professionnels ou consommateurs, passant commande en magasin ou sur le site Internet www.officedepot.fr.

Elles complètent les Conditions Générales de Vente d'Office Depot (CGV) auxquelles elles se réfèrent expressément.

1.2 Toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après Vente d'Office Depot (SAV), implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Service Après Vente.

1.3 Le fait qu'Office Depot ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes Conditions Générales de Service Après Vente ne peut être interprété comme valant renonciation de sa part à se prévaloir ultérieurement de ladite disposition.

1.4 Office Depot se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Service Après Vente.

Article 2. Procédure du SAV

2.1 La demande d'intervention du SAV dans le cadre de la garantie des vices cachés doit être effectuée selon la procédure décrite dans les CGV. Cette demande n'est recevable que pour les marchandises vendues par Office Depot sous réserve de l'article 2.7 ci-après et pour autant qu'elle ait été faite dans le délai de garantie, la date de la facture ou du ticket de caisse faisant foi. Il est bien entendu qu'Office Depot gère la bonne application par le fabricant de sa garantie, mais ne saurait en aucun cas en être responsable.

2.2 Le Client doit s'assurer que les dysfonctionnements de la marchandise remise au SAV dans le cadre de la garantie des vices cachés, sont couverts par la garantie fabricant ou la garantie d'Office Depot.

A défaut, Office Depot se réserve le droit de demander au Client le remboursement des frais engagés pour la détection des causes de la défectuosité de la marchandise.

2.3 Sauf stipulation contraire des conditions particulières de garantie, la marchandise devant faire l'objet de réparations doit être déposée au magasin où elle a été achetée ou au magasin indiqué par le SAV en cas d'achat sur le site Internet d'Office Depot.

2.4 Préalablement à la remise de la marchandise entre les mains du SAV, il est conseillé au Client de procéder à la sauvegarde des données, sur tout support informatique distinct et autonome de la marchandise confiée.

Office Depot ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute perte de données ou de logiciels installés sur la marchandise confiée en réparation.

2.5 Le Client est tenu de rapporter tous les accessoires et périphériques nécessaires avec la marchandise à réparer.

2.6 Le Client doit remplir et signer une « fiche de renseignements » fournie par le SAV.

2.7 Sous réserve de l'accord exprès et préalable d'Office Depot, le SAV peut prendre en charge les marchandises des Clients qui n'auraient pas été acquises auprès d'Office Depot. Dans ce cas, l'intervention du SAV sera facturée au Client sur la base d'un devis conformément à l'article 3 ci-après.

Article 3. Devis

3.1 Si la garantie des vices cachés n'est pas applicable en vertu des CGV ou si la marchandise concernée n'a pas été initialement acquise auprès d'Office Depot, le SAV établira un devis descriptif et estimatif des prestations de réparation et le cas échéant de remise en état visées à l'article 4 ci-après, de leurs coûts et des délais indicatifs de leur réalisation.

3.2 Le Client est informé de ce que l'établissement de ce devis n'est pas gratuit. Les frais d'établissement du devis varient en fonction des marchandises à réparer et/ou des fabricants. Le Client confirmera son accord sur les frais de devis en signant la « fiche de renseignements » visée à l'article 2.6 ci-dessus. Les frais d'établissement du devis seront déduits de la facture finale en cas d'acceptation par le Client du devis. Dans le cas contraire, ils feront l'objet d'une facture distincte.

3.3 Le devis est valable pendant une durée de 15 (quinze) jours calendaires à compter de sa date.

3.4 En cas d'acceptation du devis, le Client devra le transmettre au SAV dûment signé dans le délai de 15 (quinze) jours de l'article 3.3 ci-dessus. A défaut, le Client sera réputé avoir refusé le devis et il disposera d'un délai d'un mois à compter de l'expiration du délai de quinzaine précité pour récupérer la marchandise concernée. Il devra à cette occasion régler les frais d'établissement du devis visés à l'article 3.2 ci-dessus. A défaut, de retrait de la marchandise concernée dans ce délai, il sera fait application de l'article 6 ci-après. En tout état de cause, les frais d'établissement du devis resteront dus.

3.5 Si les travaux de réparation font apparaître un travail important entraînant une modification du montant du devis ou des délais indicatifs qui y sont mentionnés, le Client en sera immédiatement averti par tous

moyens, et notamment par un devis rectificatif gratuit. Aucune réparation ne sera effectuée sans son accord exprès et préalable. A cet égard, les termes de l'article 3.4 ci-dessus sont applicables dans leur intégralité.

Article 4. Forfaits

4.1 Au delà de la réparation de la marchandise qui lui est confiée, le SAV peut proposer au Client des prestations de remise en état général de la marchandise moyennant un prix forfaitaire. Le Client confirmera son accord pour ces prestations forfaitaires en signant le devis forfaitaire qui lui sera proposé.

4.2 Si au cours de la réalisation des prestations de remise en état forfaitaire, il s'avère nécessaire de procéder au remplacement d'une pièce maîtresse de la marchandise concernée, le SAV établira gratuitement un devis correspondant au coût de la pièce de rechange et de la main d'œuvre. Ce devis « hors forfait » fera l'objet d'une acceptation ou d'un refus par le Client dans les termes de l'article 3.4 ci-dessus. En cas de refus du devis « hors forfait », Office Depot 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 « hors forfait ».

Article 5. Réparations

5.1 La réparation ne peut en aucun cas entraîner une prolongation des garanties antérieurement accordées, notamment celle(s) donnée(s) au moment de la vente.

5.2 Office Depot se réserve le droit, soit d'effectuer les réparations demandées, soit de remplacer le matériel remis par un matériel équivalent.

Le Client peut demander d'office le remplacement de la marchandise dans le cas où Office Depot ne serait pas en mesure d'effectuer les réparations requises dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de l'expiration du délai indicatif annoncé au Client, soit pour une réparation dans le cadre de la garantie des vices cachés, soit dans le devis visé à l'article 3.1 ci-dessus et ce, pour autant que ce retard ne soit pas consécutif au manque d'informations ou de documents devant être fournis par le Client ou du fait du fabricant de la marchandise concernée.

5.3 En cas de prolongation des délais dans les conditions susvisées, Office Depot ne sera pas tenue de prêter de marchandise de remplacement, ni avant, ni pendant la réparation.

5.4 Lorsqu'ils sont dus, les frais de réparation sont payables comptant, net sans escompte à la date de la reprise de la marchandise réparée par le Client auprès du SAV.

Article 6. Défaut de reprise de la marchandise confiée

6.1 Le Client sera prévenu par téléphone lorsque la marchandise confiée sera prête.

6.2 A défaut de retrait de la marchandise confiée à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification prévue à l'article 6.1 ci-dessus, une relance sera adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans manifestation de la part du Client dans les 8 (huit) jours suivant la réception de cette lettre, la marchandise sera détruite ou mise à la disposition d'Office Depot.

6.3 Aucune indemnité de quelque nature ou montant que ce soit ne pourra être réclamée par le Client à Office Depot de ce chef.

Article 7. Réclamations

7.1 Toute réclamation du Client à la suite des prestations de réparation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au SAV du magasin ayant effectué ladite réparation et ce, dans les 48 heures de la reprise de la marchandise par le Client.

7.2 Office Depot s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

ARTICLE 8. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE OU DE CONTESTATION RELATIVE AUX PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DU SIEGE DE NOTRE SOCIETE SERA SEUL COMPETENT. CETTE CLAUSE S'APPLIQUE MEME EN CAS DE DEMANDE INCIDENTE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, ET QUELS QUE SOIENT LE MODE ET LES MODALITES DE PAIEMENT.

Article 9. Droit applicable

Les réparations ou les devis effectués conformément aux présentes Conditions Générales de Service Après Vente sont régies par le droit français.

Edition 2011.1 –Office Depot France, SNC , immatriculée au RCS de Compiègne sous le n° 402 254 437, ayant son siège social 126 avenue du Poteau 60 300 Senlis.