

Termes et Conditions

C&C Care iPhone et iPad

Préambule

Les conditions générales exposées dans les pages suivantes réglementent l'activation et la gestion de C&C Care, le service supplémentaire et différent, autre de ceux fournis par C&C France SASU. sous garantie légale.

Les clauses prévoyant les devoirs et obligations à la charge de C&C France SASU. et du client, les nullités, les déchéances, les exclusions, les suspensions, les droits de recours et les limitations du service, sont marqués en gras.

DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes "Conditions générales", les termes suivants ont la signification indiquée respectivement à côté de chacun d'eux et les définitions indiquées au pluriel s'appliquent également au singulier et vice versa :

ANNÉE DE COUVERTURE:	La période de 12 mois consécutifs à partir de la date d'activation du service par C&C France SASU;
DISPOSITIF:	désigne iPhone et iPad vendus par C&C France SASU ou d'autres revendeurs nationaux (c'est à dire français et non étrangers pendant la période de validité du service);
CONTRAT:	la couverture dont bénéficie le client dans les termes et aux conditions indiqués ci-après;
BIENS COUVERTS PAR LE SERVICE:	les dispositifs électroniques que C&C France SASU. ou d'autres revendeurs nationaux vendent à leurs clients par le biais des canaux de vente qui leur sont liés.
CUSTOMER CARE:	le service client de C&C France SASU. composé de ressources humaines et d'équipements, qui assure le contact téléphonique, organise les interventions et fournit le service;
CENTRE D'ASSISTANCE:	le site où C&C France SASU. procédera à la réparation du dispositif endommagé;
CLIENTS:	les parties qui achètent un dispositif auprès de C&C France SASU.;

DOMMAGE ACCIDENTEL:	tous les dommages matériels directs causés par des causes externes, soudaines et imprévisibles entraînant une rupture, un défaut ou un dysfonctionnement du dispositif qui empêche ou limite sa fonctionnalité et son utilisation;
COÛT FIXE:	la somme due par le client qui a acheté un nouveau dispositif auprès de C&C France SASU. et que le dit client s'engage à payer afin de garantir la réparation du dispositif endommagé;
C&C CARE:	le service supplémentaire fourni par C&C France SASU;
DOMMAGE:	la survenance du fait dommageable, futur et incertain, pour lequel la couverture du service est prévue, c'est-à-dire "Dommage accidentel au dispositif".

RÈGLES ET NORMES S'APPLIQUANT AU SERVICE

SERVICE SUPPLEMENTAIRE C&C CARE

ARTICLE 1.1 – CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le présent service est réservé uniquement aux clients qui ont acheté un nouveau dispositif auprès de C&C France SASU ou auprès d'un autre revendeur sur le territoire français. Le service est valable pour les nouveaux dispositifs en vente chez C&C France SASU. et n'est non remboursable (sauf dans les cas prévus par la loi). C&C Care ne sera pas remplacée en cas de perte, de vol ou d'utilisation sans autorisation. L'utilisation du service vaut acceptation des conditions générales. Le service prévoit l'activation de la garantie décrite dans les sections suivantes du présent document.

ARTICLE 1.2 – DÉCLARATIONS CONCERNANT LES CIRCONSTANCES DU DOMMAGE

Des déclarations inexactes ou des réticences de la part du client concernant les circonstances affectant l'évaluation du dommage, faites au moment de l'activation du service ou au moment du renouvellement, peuvent entraîner la perte totale ou partielle du droit au remboursement ainsi que la résiliation du service.

ARTICLE 1.3 – DÉBUT ET DURÉE DU SERVICE POUR LE CLIENT

Pour les clients achetant un nouvel appareil auprès de C&C France : Le service doit être activé en même temps que l'achat du nouvel appareil pour une durée par défaut de 12 mois. Il peut être prolongé de 12 ou 24 mois si cela est fait avant la date d'échéance du contrat. Lors de l'achat de l'appareil, le client peut souscrire au service pendant une période supérieure à 12 mois et jusqu'à un maximum de 36 mois (par tranche de 12 mois).

Pour les clients qui ont acheté l'appareil auprès d'autres revendeurs : Le service peut être activé dans les 12 mois suivant la date d'achat (après diagnostic de l'appareil par les services techniques de C&C France). Le service aura une durée de 12 mois à compter de la date de souscription et pourra être prolongé

de 12 mois supplémentaires si cela est fait avant la date d'échéance du contrat. Lors de la première souscription, le client pourra directement prendre l'option de couverture de 24 mois à compter de la date de souscription.

ARTICLE 1.4 –AUTRES COUVERTURES

Le présent service intervient en deuxième lieu par rapport à toute autre garantie souscrite pour les mêmes dommages et en premier dommage pour les garanties non mentionnées dans ces contrats.

ARTICLE 1.5 – RENVOI AUX DISPOSITIONS LÉGALES

Pour tout ce qui n'est pas expressément régi par les termes et conditions sus-nommés, seront appliquées les règles de la loi française.

ARTICLE 1.6 – EXAGÉRATION VOLONTAIRE DU DOMMAGE

Le client qui exagère volontairement le montant du dommage, déclare des choses détruites ou perdues qui n'existaient pas au moment du dommage, dissimule, détourne ou altère des choses qui ont été sauvegardées, utilise des moyens ou des documents faux ou frauduleux pour justifier le dommage, altère volontairement les traces, les preuves matérielles et les résidus du dommage ou facilite la progression du dommage, perd le droit d'utiliser le service.

ARTICLE 1.7 – SANCTIONS INTERNATIONALES

C&C France SASU. ne sera pas tenue de fournir une quelconque couverture ou de verser une quelconque indemnité dans le cadre du présent contrat si cela devait exposer C&C France SASU. à une quelconque violation des lois et règlements internationaux en matière de sanctions.

ARTICLE 1.8 – VALIDITÉ TERRITORIALE

Le service C&C Care est valable dans tous les stores C&C en Italie et en France:

<https://www.cec.fr/tous-nos-magasins-cc-pour-decouvrir-tous-les-produits-apple-54.html>

ARTICLE 1.9 – EXCLUSIONS

Exclu:

1. **Dommages, pertes, dépenses ou responsabilités découlant de:**
 - a) **rayonnements ionisants ou contamination radioactive provenant de tout combustible nucléaire ou de tout déchet nucléaire résultant d'une combustion nucléaire;**
 - b) **radioactivité, toxicité, explosivité ou toute autre propriété dangereuse de tout équipement nucléaire explosif ou de tout composant de celui-ci;**
2. **tout dommage découlant ou résultant de la participation du client à un acte volontaire, illégal ou criminel;**
3. **toute demande découlant de ou résultant de : (I) suicide, tenté ou consommé, par le client propriétaire du dispositif, ou (II) automutilation ou exposition intentionnelle à un danger (sauf dans la tentative de sauver des vies);**
4. **toute demande imputable à un état d'ivresse ou sous l'influence de drogues du client, voire liée à la consommation d'alcool ou de substances non prescrites par un médecin;**
5. **tout dommage dû ou causé par faute intentionnelle du client;**
6. **dommages esthétiques ou usure tels que bosses, rayures, éraflures, ainsi que tout dommage causé par altération, retrait ou remplacement de pièces par des composants non originaux, ainsi que dommages catastrophiques tels que dispositifs sans composants et/ou désassemblés.**

DOMMAGE ACCIDENTEL

ARTICLE 2.1 – OBJECT DU SERVICE

C&C France SASU. assurera - dans les limites et aux conditions qui suivent, pour le service "Dommage accidentel au dispositif" - dans le cas où le dommage au dispositif, c'est-à-dire tout dommage matériel direct, généré par des causes externes, soudaines et imprévisibles, entraînerait une rupture, un défaut, un dysfonctionnement du dispositif qui empêche ou limite la fonctionnalité et l'utilisation du dispositif lui-même.

ARTICLE 2.2 – CONDITIONS D'EXPLOITATION

La période de service est de douze (12) mois et un nombre illimité de dommages par an sera couvert.

ARTICLE 2.3 – COÛT FIXE

Le service est fourni avec l'application d'un coût fixe, à payer par le propriétaire du dispositif, égal à:

- **€60,00 pour le 1^{er} dommage;**
- **€90,00 du 2^{ème} au 4^{ème} dommage;**
- **€249,00 à partir du 5^{ème} dommage.**

Le paiement du prix fixe est une condition nécessaire à la réparation du dispositif.

ARTICLE 2.4 – EXCLUSIONS SUPPLÉMENTAIRES

Outre les dispositions de l'art. 1.9 - EXCLUSIONS - sont en tout cas exclus du service :

- 1. les coûts de remplacement ou de restauration des données stockées sur le dispositif;**
- 2. les biens non inclus dans le service ;**
- 3. les frais de réparation pour assistance liée à un rappel du produit par le fabricant ou pour des travaux effectués par des sujets non autorisés par C&C France SASU. ;**
- 4. les frais encourus suite à l'impossibilité d'utiliser le dispositif ou tous les frais autres que le coût de réparation ou de remplacement du dispositif;**
- 5. les frais couverts par la garantie du fabricant;**
- 6. les défauts, les vices inhérents au bien, imputables à des causes internes, les défauts de fabrication (même en cas de rappel du fabricant), les vices cachés et tout ce qui résulte de l'usure des composants quelle qu'en soit la cause;**
- 7. les dommages de nature exclusivement esthétique, tels que les dommages causés aux parties extérieures du dispositif qui n'affectent pas son fonctionnement (par exemple, les rayures, les éraflures et les entailles);**
- 8. le dysfonctionnement (panne) causé par modification des caractéristiques initiales du dispositif**

ou par manipulation;

9. les dommages causés ou résultant du non-respect des instructions d'utilisation ou des consignes du fabricant;
10. l'assistance, le suivi, la maintenance ou le nettoyage de routine;
11. les accessoires ou les périphériques qui ne faisaient pas partie de l'installation originale;
12. les logiciels d'utilisation du dispositif électronique;
13. tout type de virus informatique.

ARTICLE 2.5 - PROCÉDURE DE DÉCLARATION DE SINISTRE

En cas de sinistre, le client peut contacter le Customer Care de C&C France SASU. au 05 57 264 260 ou se rendre au Centre de services agréé C&C le plus proche. Une fois la couverture du service vérifiée, C&C France SASU. entamera le processus de gestion du dossier. Le paiement du coût fixe est une condition nécessaire à la réparation du dispositif endommagé.

RÈGLES EN CAS DE DOMMAGE

ARTICLE 3.1 – OBLIGATIONS

En cas de sinistre, le client est tenu de :

- a) se rendre dans l'un des Centres d'Assistance Autorisés de C&C France SASU. qui, après avoir vérifié la couverture du service, entamera la processus de réparation. Une fois la réparation effectuée, le client est tenu de payer le coût fixe (le paiement est accepté en espèces, par carte de crédit).

A défaut, le client peut contacter par téléphone le Customer Care de C&C France SASU. au 05 57 264 260 qui, après avoir vérifié la couverture du service, entamera le processus de gestion brièvement décrit ci-dessous :

1. à l'ouverture du dossier par le Customer Care de C&C France SASU., le client recevra un e-mail de confirmation et un lien pour le règlement du coût fixe ;
2. dès règlement du coût fixe effectué par le client, celui-ci recevra les instructions d'emballage du dispositif, à remettre au coursier chargé du transfert au Centre d'Assistance ;
3. le Centre d'Assistance vérifiera les dommages subis par le dispositif, puis à la réparation de celui-ci. Des pièces d'origine Apple neuves ou des pièces d'origine Apple d'occasion dont la fonctionnalité a été testée et est conforme aux exigences d'Apple peuvent être utilisées dans le cadre de la réparation ou du remplacement ;
4. une fois la réparation terminée, le client recevra un e-mail de confirmation et C&C France SASU. procédera au renvoi du dispositif réparé. Si le dommage est considéré comme non réparable car non couvert par le service du présent contrat, le client recevra un e-mail

indiquant le refus et les instructions à suivre concernant l'expédition pour le retour du dispositif ;

5. le traitement du dossier et la réparation se feront dans un délai maximum de 14 jours ouvrables.

Le client est tenu d'effectuer à ses soins et à ses frais la sauvegarde des données et des programmes du dispositif défectueux avant la livraison et doit le mettre à disposition de C&C France SASU. après avoir supprimé tous les systèmes de protection d'accès, tels que " Localiser " (ou Find my iPhone sur iCloud), mots de passe, code pin, etc. Si le dispositif devait être verrouillé, C&C France SASU. contactera le client pour faire supprimer le verrou et, si la suppression ne peut avoir lieu dans les cinq (5) jours, le dispositif sera retourné au client et le service sera considéré comme fourni à toutes fins utiles.

- b) Le temps nécessaire pour obtenir assistance et pour effectuer la réparation ou le remplacement du dispositif n'entraînent pas de prolongation de la durée du service. Le client est tenu également de fournir à C&C France SASU les informations suivantes :

DONNÉES CLIENT

- a. Prénom
- b. Nom
- c. Adresse
- d. Ville
- e. Province
- f. Numéro de téléphone
- g. Adresse électronique

DONNÉES DU DISPOSITIF

- a. Modèle du dispositif

Note d'information sur le traitement des données à caractère personnel conformément à l'article 13 du décret législatif n°196 du 30 Juin 2003

Nous vous informons de l'utilisation de Vos informations personnelles et de Vos droits.

Les "**informations personnelles**" sont des informations qui identifient et concernent la personne concernée ou d'autres parties (par exemple, les membres de la famille de la personne concernée). Si vous fournissez des informations sur d'autres personnes, vous confirmez en même temps que vous êtes autorisé à fournir ces informations à notre Société pour les fins décrites ci-dessous.

Type d'informations recueillies par notre société et utilisation éventuelle de celles-ci.

Afin de vous fournir les services et/ou les produits requis, C&C France SASU. doit disposer de données personnelles vous concernant et doit les traiter dans le cadre des finalités selon les activités et les modalités de fonctionnement ordinaires et multiples du service. C&C France SASU. peut collecter ces données pour des obligations légales. Nous précisons que sans vos données, nous ne pouvons pas vous fournir les services susmentionnés, en tout ou en partie. Nous vous demandons, par conséquent, d'exprimer votre consentement au traitement des données strictement nécessaires à la fourniture de tels services. Le consentement que nous vous demandons concerne également les données sensibles strictement inhérentes à la prestation des services susmentionnés, dont le traitement, comme celui des autres catégories de données soumises à une protection particulière, est autorisé dans les limites strictement nécessaires des autorisations générales pertinentes délivrées par le DPO (Data Protection Officer). En outre, exclusivement aux fins susmentionnées et toujours limitées à ce qui est strictement lié à la relation spécifique entre vous et C&C France SASU, les données personnelles pourront être utilisées aux fins suivantes :

- a) Gestion du service (p.ex. communications), le traitement des sinistres et les paiements ;
- b) Décisions relatives à la prestation de services ;
- c) Prévention, détection et enquête sur les crimes commis uniquement dans la mesure permise par et conformément à la législation locale applicable, par exemple en matière de fraude et de blanchiment d'argent ;
- d) Constataion et défense des droits légaux y compris devant les tribunaux ;
- e) Respect des lois et réglementations, y compris le respect des lois applicables dans les pays autres que le pays de résidence de la personne concernée.

Partage des informations personnelles – C&C France SASU. est responsable du traitement des données personnelles. Pour certaines activités, C&C France SASU. fait appel à des personnes de confiance en tant que responsables du traitement des données. Pour connaître le nom des responsables du traitement des données, le client peut écrire un e-mail à info_fr@cec.com.

Les données sensibles peuvent être communiquées uniquement dans les limites permises par la loi et par les autorisations du DPO.

Demandes ou questions

L'article 7 du décret législatif 196/2003 confère à la personne concernée des droits spécifiques y compris la possibilité d'obtenir du responsable du traitement :

1. la confirmation de l'existence ou non de données personnelles le concernant, également dans le cas où ces données n'aient pas été encore enregistrées, et leur communication de façon intelligible ;
2. l'indication concernant :
 - a) l'origine des données personnelles
 - b) les objectifs et les méthodes du traitement
 - c) la logique appliquée en cas de traitement effectué avec l'aide d'instruments électroniques
 - d) les données d'identification du titulaire, des gestionnaires et du représentant désigné nommé conformément à l'art.5, sec. 2 dudit décret
 - e) les données d'identification des sujets ou catégories de sujets auxquels les données personnelles peuvent être communiquées ou qui peuvent en être informées en tant que mandataire ou coordonnateur des données sur le territoire.

La personne concernée a, en outre, le droit d'obtenir :

- a) la mise à jour, la rectification et, si besoin, l'intégration des données ;
- b) l'annulation, la transformation en forme anonyme ou le blocage des données personnelles traités en violation de la loi, y compris ceux dont la conservation n'est pas nécessaire en relation avec les finalités pour lesquelles les données ont été collectés ou traités ultérieurement ;
- c) l'attestation que les opérations visés aux points (a) et (b), ainsi que leur contenu, aient été notifiées aux sujets dont les données ont été communiqués, sauf dans le cas où l'exécution s'avère impossible ou il comporte un emploi de moyens disproportionné au droit défendu. Enfin, conformément à l'article 7, paragraphe 4 du décret, la personne concernée a le droit de s'opposer, en tout ou en partie :
 1. pour des raisons légitimes, au traitement des données personnelles le concernant, même si pertinents au finalités de la collecte ;
 2. au traitement des données personnelles le concernant à de fins d'envoi de matériel publicitaire ou vente directe ou accomplissement de recherches de marché ou communication commerciale.