

## Conditions générales de vente

- [Domaine d'application](#)
- Service Clients
- [Garanties des produits](#)
- [Contrat Achat Tranquille](#)
- [Extensions de Garantie](#)
- [Protection des données à caractère personnel](#)
- [Propriété intellectuelle](#)

### I. Introduction

Les conditions générales dont le détail suit s'appliquent exclusivement aux rapports contractuels entre le client du site internet Pixmania.com (ci-après dénommé „l'Utilisateur“) et la société PIXMANIA S.A.S (société par action simplifiée selon le Droit français), au capital de 19.033.875 euros, dont le siège social est situé au 2-8 rue Sarah Bernhardt - Immeuble O2 - CS 50005 - 92665 Asnières-sur-Seine Cedex (France) et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 352 236 244 (ci-après dénommée „Pixmania“).

Tout achat sur le site internet Pixmania.com (ci-après dénommé le « Site ») est soumis aux Conditions Générales, qui sont applicables au jour de l'achat.

Vous êtes présumés avoir lu nos Conditions Générales et les avoir acceptées sans réserves, lorsque vous avez passé une commande.

Pour toute commande effectuée auprès d'un tiers marchand partenaire de Pixmania présent sur le Site et identifié comme tel, les conditions de vente applicables à ladite commande sont celles du marchand partenaire, ainsi que les [Conditions d'Utilisation de la Plateforme](#) expliquant le rôle d'intermédiaire de Pixmania entre l'Utilisateur et le marchand partenaire.

### II. Service Clients Pixmania

Pour toute demande relative à une commande passée sur notre Site, vous pouvez contacter le Service Clients Pixmania aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone au 0 842 842 005 (0,066CHF/min) du lundi au vendredi de 08h00 à 21h00 et le samedi de 09h00 à 18h00
- Par mail à l'adresse suivante : [serviceclients@pixmania.com](mailto:serviceclients@pixmania.com).

### III. Garanties des produits

Les produits vendus sur le Site sont assortis de plusieurs types de garanties commerciales définies ci-après. Il est précisé que la souscription par le Client de telles garanties commerciales ne fait pas obstacle à l'application pour tout le matériel vendu par Pixmania sur le Site de la garantie légale de conformité dans les conditions légales suivantes.

Nous vous informons que les produits doivent être retournés en France.

En application de la garantie légale de conformité, Pixmania s'engage à livrer votre commande conformément au contrat de vente conclu, et répond des éventuels défauts de conformité existant lors de la livraison.

Pour être conformes au contrat, les produits doivent :

- 1) correspondre à la description présentée sur le Site lors de votre commande ;
- 2) être propres aux usages auxquels servent habituellement les produits du même type ou à tout autre usage spécial recherché par le Client dont ce dernier aurait informé Pixmania avant sa commande et que cette dernière aurait formellement accepté ;
- 3) présenter la qualité et les prestations habituelles d'un produit de même type auxquelles tout consommateur peut raisonnablement s'attendre, en tenant compte de la nature du produit et des caractéristiques décrites sur le Site.

Dans l'hypothèse où le défaut de conformité serait avéré, le produit défectueux sera mis en conformité, sans frais pour le client.

Nous vous rappelons qu'est couvert par la présente garantie légale tout défaut de conformité apparu dans un délai de 2 ans à compter de la livraison de votre commande.

Quel que soit le problème concernant votre article, nous vous recommandons de joindre avec l'article défectueux un bon de retour que vous pourrez obtenir en contactant le Service Clients aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Nous vous rappelons par ailleurs que la garantie légale pourrait ne pas s'appliquer ou s'appliquer partiellement dans certains cas tels que :

- la réparation de dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple, accident, choc, foudre, fluctuation de courant, oxydation, présence de sable...),
- la faute du client résultant par exemple d'un emploi ou d'une installation non conformes aux spécifications du constructeur,
- l'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil,
- tout défaut de conformité dont le client connaissait l'existence au moment de passer sa commande.

#### **Garanties commerciales fournies par les constructeurs des produits (produit en panne)**

Outre les garanties légales, certains biens vendus sur le Site bénéficient de la garantie constructeur dont l'étendue et la durée diffèrent selon les produits et les marques.

Généralement, les garanties constructeur ne couvrent pas :

- le remplacement des consommables (batteries, ampoules, fusibles, usure de têtes d'enregistrement ou de lecture...);
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits ;
- les dommages dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le constructeur ;
- les dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple, accident, choc interne ou externe, de la foudre, d'une fluctuation de courant, oxydation, présence de sable...).

Nous vous invitons en conséquence à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits et les termes exacts des garanties constructeur dont les produits peuvent être assortis.

Dans tous les cas, Pixmania ne saurait être tenue responsable en cas de refus du constructeur d'appliquer sa garantie pour les raisons ci-dessus exposées.

Lorsque la garantie constructeur n'est pas applicable, la réparation fera l'objet d'un devis établi par le constructeur. Des frais administratifs pourront vous être facturés par le constructeur au cas où vous demanderiez le renvoi de votre produit sans les réparations proposées par ce devis. Vous pourrez également choisir d'abandonner votre produit sans frais supplémentaires.

Vous disposez de 3 mois pour accepter ou refuser le devis ainsi établi, et payer les éventuels montants dus. Passé ce délai, le devis sera considéré comme refusé et le matériel abandonné, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé.

Tout produit ne pourra faire l'objet de plus de deux envois successifs au client par notre service après-vente. En cas d'échec de ces deux envois (colis refusé, livraison impossible...), le produit sera laissé à la disposition du client au Centre Logistique de PIXMANIA pendant 3 mois. Passé ce délai, le matériel sera considéré comme abandonné et PIXMANIA pourra en disposer de plein droit, et procéder à sa destruction, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé.

Veillez noter que lors de la réparation de certains produits numériques, l'atelier pourra être amené à supprimer les données contenues dans la carte mémoire ou le disque dur de l'appareil. Afin de vous prémunir contre la perte définitive de ces données, nous vous recommandons de bien les sauvegarder régulièrement et, si cela est possible, avant l'envoi de votre produit en SAV. Pixmania ne pourra être tenue responsable en cas de suppression de ces données.

## **IV. Contrat Achat Tranquille**

Sans préjudice de l'application de la garantie légale de conformité, vous avez pu souscrire au Contrat Achat Tranquille. Le Contrat Achat Tranquille n'est valable que lorsqu'il a été souscrit au moment de l'achat du produit.

### **QU'EST-CE QUE LE CONTRAT ACHAT TRANQUILLE ?**

C'est le contrat qui vous permet :

1. d'être remboursé au prix du neuf en cas de panne de votre produit durant les 12 mois suivants votre achat chez Pixmania.
2. pour certains produits, de bénéficier de la reprise de votre produit.

### **CONDITIONS D'UTILISATION**

#### **1. Remboursement en cas de panne la 1ère année**

Ce Service permet de couvrir pendant un an toute panne de votre produit ne relevant pas des garanties légales de conformité et des vices cachés.

Vous ne pouvez faire jouer cet avantage qu'une seule fois.

A compter de la date d'achat, si votre produit tombe en panne vous disposez de 12 mois pour vous faire rembourser.

Le produit doit être retourné à Pixmania complet dans son emballage d'origine accompagné de l'intégralité des accessoires d'origine (Ex: Cd-rom, câble, manuel d'utilisation...), afin que la société vérifie les causes de la panne, via une expertise technique qui s'effectuera sous 15 jours.

Dans le cas d'une dénonciation de garantie consécutive à l'expertise technique (exemples: traces de chocs, oxydation, mauvaise utilisation, etc...), votre demande de remboursement ne sera pas satisfaite par nos services. Un devis sera alors établi par le

constructeur, en cas d'accord sur ce devis, un chèque, à l'ordre de PIXMANIA et correspondant au montant du devis, sera à nous faire parvenir.

Dans le cas où votre demande de remboursement serait acceptée par nos services, le remboursement s'effectuera quelques jours plus tard.

Pour retourner votre produit et obtenir le remboursement, vous devez contacter le Service Clients Pixmania aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Le Service Clients vous fournira toutes les informations nécessaires afin que vous nous retourniez votre produit.

## 2. La reprise de votre produit

La reprise de produit ne s'applique pas aux accessoires, composant, pièces d'usures et consommables. Seuls les produits d'une valeur supérieure à 350CHF sont concernés.

La reprise se fera uniquement sur le produit concerné à l'exclusion des offres spéciales (pack promo, bundle, etc.)

Vous avez acquis un produit avec le Contrat Achat Tranquille, nous pouvons le reprendre contre un remboursement. Vous effectuez une demande de reprise en contactant le Service Clients aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Après réception et vérification de votre demande nous vous envoyons par email une autorisation de retour.

Vous nous faites parvenir, à vos frais, le produit faisant l'objet de la demande de reprise (avec tous ses accessoires d'origine). Une expertise technique sera réalisée afin de vérifier que le matériel est dans un bon état.

Après un contrôle technique positif, nous vous remboursons le montant de votre achat réduit d'une décote, que nous pratiquons conformément au tableau ci-dessous qui indique la valeur de la reprise au regard de la nature et de la durée d'utilisation du produit, ce qui vous permettra d'acquérir le matériel neuf de votre choix.

	PHOTO	CAMESCOPE	TV	VIDEO	INFORMATIQUE	SON	TELEPHONIE	ELECTRO	MENAGER
0 à 12 mois	60 %	60 %	60 %	60 %	50%	50%	50%	50%	50%
13 à 24mois	40 %	40 %	40 %	40 %	30%	30%	30%	30%	30%
25 à 36mois	20 %	20 %	20 %	20 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
37 à 48mois	15 %	15 %	15 %	15 %	0%	0%	0%	0%	0%
49 à 60 mois	10 %	10 %	10 %	10 %	0%	0%	0%	0%	0%
à partir de 60 mois	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

## V. Extension de Garantie

Sans préjudice de l'application de la garantie légale de conformité, vous avez pu souscrire à l'une des extensions de garantie suivantes :

- L'extension de garantie à 3 ans qui permet de prolonger la garantie commerciale du constructeur de 1 ou 2 ans, soit au total, 3 ans de garantie selon que la garantie constructeur est respectivement de 2 ou 1 an(s) ;
- L'extension de garantie à 5 ans qui permet de prolonger la garantie commerciale du constructeur de 2, 3 ou 4 ans, soit au total 5 ans de garantie selon que la garantie constructeur est respectivement de 3, 2 ou 1 an(s).

En cas de panne, les extensions de garantie couvrent la main d'œuvre, les pièces défectueuses et les frais de transport aller et retour. Dans l'hypothèse où le produit ne pourrait pas être réparé, Pixmania procédera au remboursement. Le remboursement du produit en panne sollicité par le Client met fin à l'extension de garantie.

Les extensions de garantie ne couvrent pas les cas suivants :

- Les détériorations résultant d'adaptations ou réglages (autres que les réglages habituels de fonctionnement) apportés au produit sans l'accord écrit du constructeur ;
- Les frais relatifs à l'entretien périodique, la réparation et le remplacement de pièces par suite d'usure normale
- Les pannes et détériorations des accessoires ;
- Les détériorations résultant d'un mauvais emploi, y compris :
  - o une utilisation inappropriée du produit ou ne respectant pas les instructions du constructeur quant à l'utilisation et l'entretien du produit ;
  - o une installation impropre ou incorrecte de logiciels.
- Les dommages provenant de réparations effectuées par des réparateurs non agréés par le constructeur ou par l'utilisateur lui-même ;
- Les dommages résultant d'accidents, foudre, inondation, incendie, mauvaise aération ou tout autre cas de force majeure ;
- Les dommages résultant du défaut du système dans lequel le produit peut être incorporé.

Attention, veuillez noter que l'extension de garantie fournie par Pixmania ne s'applique pas si le modèle ou le numéro de série figurant sur le produit a été modifié.

Les conditions des extensions de garantie applicables aux produits de gros électroménager et éléments encastrables sont spécifiques, vous les retrouvez directement sur les fiches articles concernées.

## VI. Protection des données à caractère personnel

Les informations que vous nous communiquez sont conservées par nos services pour le suivi de vos commandes, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement de vos informations a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro de récépissé 1304390.

Pixmania est seule détentrice des informations vous concernant.

Vous avez, à tout moment, le droit d'accéder, de vous opposer ou de demander la suppression des données vous concernant qui ont été conservées. Vous pouvez adresser votre demande au Service Clients aux coordonnées indiquées à l'article 2.

## **VII. Propriété intellectuelle**

L'ensemble du contenu du Site (illustrations, textes, formulations, marques, images, vidéos) est la propriété de Pixmania, de ses partenaires contractuels ou de ses autres partenaires. Toute reproduction et diffusion du contenu, que ce soit en tout ou en partie, et quelque soit le moyen ou le support utilisé, doit être autorisé préalablement et expressément par Pixmania.

Toutes les informations, les contenus, les tableaux et les programmes de logiciels qui sont proposés, sont protégés par les lois françaises et internationales sur la propriété intellectuelle et le droit d'auteur.

Pixmania est en droit de refuser de vous autoriser à copier, exposer ou diffuser toute information pour laquelle vous ne possédez aucun droit de propriété intellectuelle. Toute utilisation en violation des droits de tiers est susceptible de constituer le délit de contrefaçon. Pixmania ne peut en aucun cas être tenu responsable de la violation par un Utilisateur du Site de droits détenus par un tiers.