

CONDITIONS GENERALES SERVICE APRES VENTE

Article 1. Objet et étendue

- 1.1 Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente régissent les relations entre SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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.SVLS.FR
Elles complètent les Conditions Générales de Vente de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT (CGV) auxquelles elles se réfèrent expressément.
- 1.2 Toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après-Vente de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT (SAV), implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Service Après-Vente.
- 1.3 Le fait que SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 ou de la garantie de conformité doit être effectuée selon la procédure décrite dans les CGV. Cette demande n'est recevable que pour les marchandises vendues par SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 que SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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, sont couverts par la garantie fabricant ou la garantie d'SONO VIDEO LIGHT SUPPORT.
A défaut, SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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.
- 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. SONO VIDEO LIGHT SUPPORT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute perte de données ou de logiciels installés sur la marchandise confiée en réparation pour les clients professionnels.
- 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 le « bon d'intervention » fourni par le SAV lors de la prise en charge du matériel
- 2.7 Sous réserve de l'accord exprès et préalable de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT, le SAV peut prendre en charge les marchandises des Clients qui n'auraient pas été acquises auprès de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT. 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 ou la garantie de conformité n'est pas applicable en vertu des CGV ou si la marchandise concernée n'a pas été initialement acquise auprès de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT, 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.
A cet égard la clientèle est informée qu'un forfait « diagnostic et prise en charge SAV » au tarif en vigueur par produit non garanti sera appliqué lors de sa prise en charge.
- 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. Il fera 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 affiché en magasin. 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'oeuvre. 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 », SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 ».

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siege social : 4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z
Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029
06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com

Article 5. Réparations

5.1 Pour les clients professionnels la réparation ne peut en aucun cas entraîner une prolongation des garanties antérieurement accordées, notamment celle(s) donnée(s) au moment de la vente. Pour les clients consommateurs SONO VIDEO LIGHT SUPPORT s'engage à prolonger la garantie du Client de la durée d'immobilisation de la marchandise si ce délai excède 7 (sept) jours conformément à l'article L211-16 du code de la consommation.

5.2 SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 ou de la garantie de conformité, 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, SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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, email ou SMS lorsque la marchandise confiée sera prête.

6.2 A défaut de retrait de la marchandise confiée à l'expiration d'un délai de 3 (trois) 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 15 (quinze) jours suivant la réception de cette lettre, la marchandise sera détruite ou mise à la disposition de SONO VIDEO LIGHT SUPPORT.

6.3 Aucune indemnité de quelque nature ou montant que ce soit ne pourra être réclamée par le Client à SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 SONO VIDEO LIGHT SUPPORT 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 présentes conditions générales de service après-vente, le tribunal de commerce du siège de notre société sera seul compétent pour les clients professionnels, les tribunaux du siège de notre société restant également compétent pour les clients particuliers.

Cette clause s'applique même en cas de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quelque soient le mode et les modalités 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.

SONO VIDEO LIGHT SUPPORT SAS, immatriculée au RCS de PERPIGNAN sous le n° 918979188, ayant son siège social 4 AV BELLEVUE 66500 PRADES.

SVL Support - SAS Sono Vidéo Light Support

Siège social : 4 Av Bellevue 66500 PRADES - Siret 918 979 188 00011 APE 4743Z

Atelier : 1 Av Gustave Eiffel – Bat 18 Parc d'activité la Pinède 6600 RIVESALTES – Siret 918 979 188 00029

06.35.93.78.23 www.SVLS.fr eric.svls.fr@gmail.com