



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE APRÈS-VENTE (CGSAV)

1. Identité du prestataire

Le prestataire est CATIE34, association loi de 1901 à but non lucratif.

L'intégralité des informations concernant l'association est disponible sur son site web : <https://www.catie34.org>

2. Bénéficiaires

Sont considérés comme bénéficiaires du Service Après Vente uniquement les personnes ayant acquis des matériels auprès de CATIE34. L'article 2 des statuts de l'association définit précisément les conditions pour être bénéficiaire.

En outre, les bénéficiaires doivent être en mesure de prouver l'acquisition du matériel auprès de CATIE34 et le règlement complet du coût de cet achat (facture acquittée).

Dans le cas d'un don, l'attestation de don sera le document de référence.

3. Matériels

Sont pris en charge par le SAV de CATIE34 uniquement les matériels fournis par l'association. CATIE34 se refuse toute intervention sur des matériels provenant d'autres origines.

4. Validité de la période de SAV

Les présentes CGSAV sont applicables à tous les matériels dont la date de vente n'excède pas 2 ans. CATIE34 applique une garantie de 2 ans sur les matériels vendus. Au-delà de cette période, il sera possible de négocier une intervention, selon la disponibilité des pièces détachées et le temps de travail estimé. L'intervention sera alors requalifiée en *mise à jour* et pourra être soumise à un coût minime.

5. Coût de l'intervention

L'intervention SAV par les bénévoles de l'association CATIE34 pendant les deux ans de la période de garantie est gratuite.

6. Conditions d'application des CGSAV

Les CGSAV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le bureau de l'association, les modifications étant alors applicables à toutes interventions postérieures.

Les CGSAV applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge de l'intervention, un lien vers la dernière version des CGSAV est présent sur le bon de commande ou la facture fournis lors de l'achat du matériel.



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE APRÈS-VENTE (CGSAV)

7. Exclusions

Les matériels provenant d'autres fournisseurs (dont il est impossible de prouver la vente par CATIE34), ou ayant manifestement subi des dommages dépassant les limites d'une utilisation normale (casse importante, inondation, feu, par exemple) ne sont pas pris en charge.

Les batteries des ordinateurs portables ne sont pas prises en charge car leur bonne santé dépend uniquement de l'utilisation qui en est faite par le bénéficiaire.

Les problèmes logiciels et/ou concernant le système ne sont pas pris en charge. Ils relèvent des paramétrages et installations effectués par l'utilisateur.

8. Procédure de SAV

Toute demande d'intervention SAV doit être validée pour aboutir et doit suivre une procédure stricte dont chaque étape est indispensable :

8.1. Mail de demande

La première étape est l'envoi d'un mail à l'adresse sav@catie34.org avec en pièce jointe le [formulaire de sav](#) dûment complété : identité et adresse du bénéficiaire, identification du matériel et surtout une description la plus précise possible du problème rencontré.

Ce mail est la seule preuve de l'existence de la demande d'intervention.

8.2. Entretien et prise de RDV

Suite à l'envoi du mail de demande, le bénéficiaire est contacté (par téléphone ou mail) pour éventuellement obtenir plus d'informations sur la panne, et pour convenir d'un rendez-vous pour le dépôt du matériel.

C'est le bénéficiaire qui apporte le matériel au bénévole qui le prendra en charge.

8.3. Rapport d'intervention

S'il le juge nécessaire, le bénévole technicien peut rédiger un bref rapport d'intervention qui sera incorporé dans la fiche du matériel conservée en interne. Il peut transmettre ce rapport au bénéficiaire s'il contient des conseils, mais ce n'est aucunement une obligation.

9. Retrait par le bénéficiaire du matériel réparé

Lorsque l'intervention est achevée et que le matériel a retrouvé son fonctionnement normal, le bénéficiaire est contacté par le bénévole. Il est convenu d'un nouveau rendez-vous pour le retrait de son matériel.

C'est le bénéficiaire qui vient récupérer son matériel réparé.



CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE APRÈS-VENTE (CGSAV)

10. Délais de mise à disposition du matériel réparé

En cas d'absence de prise de rendez-vous ou de rendez-vous manqué, le matériel réparé est mis à disposition du bénéficiaire pendant une durée de deux mois. Au-delà de cette période, sans nouvelle du bénéficiaire, le matériel est remis à la vente.

11. Informatique et libertés

Pour procéder à la réparation, CATIE34 recueille des informations sur le bénéficiaire, ceci afin de pouvoir le joindre pour le transfert du matériel. Ces informations sont conservées durant 5 ans.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (modifiée) et du Règlement Général sur la Protection des Données, les bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de leurs données personnelles.

CATIE34 ne cède ni ne vend aucune donnée à aucune autre entité. La seule exploitation des données "clients" concerne les ventes, la garantie et le SAV. Ces données ne font l'objet d'aucun autre traitement.

Il est possible de s'inscrire à une lettre d'information pour recevoir des nouvelles de l'association (événements, promotions, assemblées générales, etc...). Le dernier numéro est accessible à l'adresse : <https://www.catie34.org/i> L'exploitation des données recueillies dans ce cadre (adresse mail) concerne alors uniquement la lettre d'information. Ces données ne font l'objet d'aucun autre traitement.

Les bénéficiaires peuvent à tout moment contacter le DPO à l'adresse : donnees-personnelles@catie34.org pour obtenir plus d'informations sur le traitement des données, s'inscrire ou se désinscrire de la lettre d'information.

12. Litiges

Tout litige commercial sera instruit par les autorités compétentes situées à Béziers.