Service Connect+ Care

Conditions générales de la garantie commerciale « **Panne - Connect+** » fournie par **Connect+** et gérée par **Evy**, en vertu de la loi du 20 mars 2022 modifiant les dispositions de l'ancien Code civil relatives aux ventes à des consommateurs.

Cette garantie légale s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la Garantie légale ou de la Garantie des vices cachés, plus d'informations sur ces garanties en cliquant-ici.

Pour vous faciliter la tâche, vous pouvez accéder aux informations qui nous semblent essentielles pour vous en **un seul clic** :

Descriptif du service

Les exclusions

Déclarer une Panne

Signaler un mécontentement

Se rétracter (-30j)

Résilier (+30j)

Dans le cadre des présentes Conditions générales :

- « **Vous** » désigne le Client
- « **Nous** » désigne **Connect+**, confiant la gestion du Service Connect+ Care à **Evy**.

En souscrivant au service, vous déclarez avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions générales qui vous ont été présentées préalablement à la passation de votre commande.

Sachez que vous pouvez cliquer sur les termes mis en évidence tout au long de votre lecture pour accéder directement aux autres définitions ! Ou cliquez-ici pour voir toutes les définitions

Une question ? Contactez-nous à support@evy.eu

Bonjour !

Les conditions générales du service contiennent beaucoup d'informations sur les acteurs de votre contrat, les prestations liées au service et plusieurs autres informations légales que nous avons l'obligation de vous communiquer.

Toujours pour vous simplifier la lecture, vous pouvez accéder aux différentes sections des conditions générales en **un seul clic** :

PARTIE 1 Intervenants de votre contrat

Tout savoir sur les différents contacts et intervenants que vous devez connaître : si vous cherchez qui contacter, c'est ici.

PARTIE 2 Description du service

Vous trouverez ici des informations sur l'objet du service, le prix, prestations liées au service.

PARTIE 3 Déclarer une Panne

Oups, un problème vous est arrivé, que faire ? Ici on vous explique comment déclarer et quels documents nous communiquer afin de bénéficier du service.

PARTIE 4 Informations générales

D'autres éléments légaux que nous devons partager. Vous y trouverez aussi les définitions des termes importants utilisés dans ce document.

Sinon vous pouvez aussi vous promener dans ce document pour tout connaître de votre contrat !

PARTIE 1

Présentation des intervenants au contrat

Qui est Connect+ ?
Connect+ est une entreprise collaborant avec un réseau de vendeurs et professionnels de la réparation spécialisés dans le domaine des appareils de maison afin que ces derniers puissent vous proposer le Service lorsque Vous achetez un appareil de maison ou bénéficiez d'une réparation sur l'un de vos appareils de maison.

Qui est Evy ?
C'est Nous, le partenaire de **Connect+** qui gère le Service en collaboration avec **Connect+**. Pour toute question sur le Service, si Vous êtes mécontent et Vous voulez le faire savoir ou si Vous souhaitez signaler un problème survenu sur vos Appareils éligibles, **Connect+** et Nous sommes vos interlocuteurs privilégiés.

PARTIE 2

Description du Service

Evy est votre interlocuteur pour la gestion du Service.

Les moyens de contact sont les suivants :

➔ **Portail client :** http://connectplus.customers.evy.eu
➔ **E-mail :** connectplus@evy.eu

Description générale du Service

À compter de l'expiration de la Garantie légale de chacun des Appareils éligibles, le Service protège vos Appareils éligibles en cas de **Panne** pour une durée qui dépend du type d'appareil, en vous permettant de bénéficier d'une assistance, d'une réparation ou d'une aide au remplacement en cas de produit irréparable.

Le Service vous est proposé dans 2 Formules différentes pour Vous permettre de choisir le périmètre des Appareils éligibles :

Formule 1	Formule 2
Appareils éligibles en cas de Panne : • Grand électroménager **(5 ans)** • Petit électroménager **(3 ans)** • Télévisions **(3 ans)**	Appareils éligibles en cas de Panne : • Grand électroménager **(5 ans)** • Petit électroménager **(3 ans)** • Télévisions **(3 ans)** • Appareils de divertissement (3 ans) • Appareils informatique (1 an)

La Formule est sélectionnée au moment de la souscription au Service et est indiquée sur votre Certificat de souscription.

Qu'est-ce que cela veut dire ?

Les Appareils éligibles sont éligibles au Service pour une durée qui dépend du type d'appareil et qui débute à compter de l'expiration de la Garantie légale :

- **5 ans** pour le Grand électroménager
- **3 ans** pour le Petit électroménager, les Équipements Son, Photo et Vidéo, les Casques et Écouteurs ainsi que les Consoles de jeu
- **1 an** pour les Ordinateurs

⚡**Panne**

Dysfonctionnement total ou partiel résultant d'un défaut interne de l'Appareil éligible et ayant pour origine un phénomène interne électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

Vous vous engagez à faire une utilisation du Service exclusivement pour votre Domicile, dans un usage strictement privé et non professionnel ou commercial et uniquement sur les Appareils éligibles vous appartenant. Nous nous réservons le droit de vous demander les justificatifs nécessaires afin d'établir qu'il s'agit effectivement de votre Domicile et de vos Appareils éligibles.

Comment souscrire au Service ?

Vous pouvez souscrire au Service si Vous êtes une personne majeure (18 ans minimum) et que Vous résidez en Belgique.

Le choix de souscrire au Service se fait en magasin membre du réseau **Connect+**.

En souscrivant au Service, Vous déclarez avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions générales qui vous ont été présentées préalablement à la souscription.

Quand débute le Service et quand prend-t-il fin ?

Un délai de carence de 30 jours s'applique à compter de votre souscription. Vous ne pouvez pas bénéficier du service pendant cette période.

Votre souscription au Service débute à la date indiquée sur votre Certificat de souscription que Vous avez reçu après avoir consenti à l'offre de service et payé la première mensualité.

Vous devez enregistrer vos Appareils éligibles sur votre espace client https://connect+.customers.evy.eu.

La Service venant en complément de la Garantie légale, Vous pourrez en bénéficier qu'à l'issue de la Garantie légale de chacun des Appareils éligibles, **et dans tous les cas à l'issue d'un délai de carence de 30 jours à compter de votre souscription**.

Le Service s'applique sans préjudice de votre droit de bénéficier de la Garantie légale et de la Garantie des vices cachés et de toute Garantie du fabricant applicables.

Le Service est **valable pour une durée minimale de 1 an et se renouvelle chaque année par tacite reconduction.** A l'issue de la 1ère année, Vous êtes libre de résilier votre contrat à tout moment dans les conditions définies à l'article "Résiliation".

Comment s'articule le Service avec la Garanties légale ?

Le Service ne se substitue pas à la Garantie légale. Pour mieux comprendre l'articulation entre Garantie légale et le Service, Vous pouvez vous référer aux schémas ci-dessous.



Pendant 2 ans après l'achat de votre Appareil éligible : Vous êtes couverts par la Garantie légale applicable à chacun des Appareils éligibles. En cas de **Panne** pendant cette période, contactez le vendeur auprès duquel Vous l'avez acheté. **Connect+** et **Evy** ne sont pas responsables de la Garantie légale, de la Garantie des vices cachés ou de la Garantie du fabricant.

A l'issue de la 2ème année après l'achat de votre Appareil éligible : l'Appareil éligible n'est plus protégé par la Garantie légale, mais Vous pouvez bénéficier du Service en cas de **Panne.** Si Vous faites le choix d'utiliser la Garantie du fabricant (dans l'éventualité où celle-ci serait plus longue que la Garantie légale) plutôt que le Service, dans ce cas Vous pourrez bénéficier du Service qu'à l'expiration de la Garantie du fabricant pour l'appareil concerné.

Les prestations dans le cadre du Service

L'objet du Service est la prise en charge de la réparation des Appareils éligibles en cas de **Panne**. Cette prise en charge comprenant, selon le type de produit, le déplacement ainsi que le diagnostic par téléphone ou en visio, à domicile, en magasin ou en atelier, les pièces détachées et la main-d'œuvre éventuellement nécessaires.

En cas de **Panne** et selon le type d'Appareil éligible, Vous bénéficiez des services suivants :

Vous bénéficiez d'une assistance à distance avec un technicien accessible via le portail client. A l'issue du diagnostic à distance :

- ➔ Si la présence d'une **Panne** réparable est confirmée par le technicien :
  - **Pour les appareils de - de 30kg (sauf pour les appareils ne pouvant être réparés qu'à votre Domicile, à la discrétion du réparateur)**, Vous pourrez déposer l'Appareil éligible dans le magasin du réseau Connect+ le plus proche pour la réparation. La main d'oeuvre et les pièces nécessaires à la réparation sont incluses dans le Service ;
  - **Pour les appareils de + de 30kg),** un réparateur professionnel prendra contact avec vous afin de convenir d'une date d'intervention à votre Domicile pour la réparation, la main d'œuvre et les pièces nécessaires à la réparation sont incluses dans le Service.

➔ Si la présence d'une **Panne** est irréparable est confirmée, Vous bénéficiez d'une aide au rééquipement par e-Carte cadeau vous permettant de vous rééquiper et égale à la Valeur de remplacement.

Un appareil est dit « irréparable » dans deux cas : soit en raison d'une cause technique, c'est le cas par exemple si les pièces de remplacement ne sont plus disponibles, ou soit en raison d'une cause économique, c'est à dire lorsque le prix total de la réparation est supérieur à 70% du prix d'un produit neuf équivalent au jour de la date de survenance de la **Panne**. Dès lors que l'Appareil éligible est déclaré irréparable ou qu'il a fait l'objet d'un devis de réparation refusé, il ne bénéficiera plus du Service.

Frais supplémentaires

Pour les Appareils éligibles qui ont été acheté auprès d'un vendeur professionnel qui n'est pas membre du réseau **Connect+**, **des frais supplémentaires Vous seront facturés avant toute intervention selon la grille suivante** :

Type d'Appareil éligible	Montant des frais supplémentaires TTC
Petit électroménager - Gris (Ordinateurs)	**39€**
Gros électroménager - Brun (Téléviseurs, Équipements Son, Photo et Vidéo, Casques et écouteurs, Consoles de jeu)	**59€**

Le paiement de ces frais supplémentaires est obligatoire afin de bénéficier du Service.

Limites d'utilisation du Service

Vous pouvez bénéficier des réparations de manière **illimitée**.

Vous pouvez bénéficier d'une aide au rééquipement via e-Carte cadeau égale à la Valeur de remplacement **maximum deux (2) fois par année de contrat. Le total cumulé** des aides au rééquipement par année de contrat **ne peut pas dépasser 5000€ toutes taxes comprises**.

Le Service ne peut pas couvrir tout type de **Panne**, c'est pourquoi certains évènements sont exclus. Ainsi, sont exclus les cas suivants :

ÉVÉNEMENTS EXCLUS

🚫 Les Appareils éligibles faisant l'objet d'un usage professionnel, commercial et/ou collectif ;

- 🚫 Les Appareils éligibles installés dans un local professionnel, commercial et/ou collectif faisant l'objet d'un usage personnel, non professionnel, commercial et/ou collectif ;
- 🚫 Les Appareils éligibles tombés en Panne antérieurement à la souscription au Service et ayant fait l'objet d'un devis de réparation refusé par le Client ou ayant été déclarés non réparables ;
- 🚫 Les accessoires des Appareils éligibles (par exemple les batteries amovibles, les ampoules, les périphériques, etc.) ;
- 🚫 Les pièces détachées et la main-d'œuvre sont facturées en sus lorsque la panne résulte :
    - d'un aléa et/ou d'une cause externe à l'Appareil éligible (par exemple d'un accident, d'un choc, de la foudre, etc.) ;
    - d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conforme aux spécifications ou prescriptions du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'Appareil éligible, de l'utilisation d'accessoires ou de consommables inadaptés, ou résulte de toute modification à l'initiative du Client ou d'un Tiers des caractéristiques d'origine de l'Appareil éligible.

🚫 Lorsque qu'il s'agit d'un cas de perte, de vol ou de dommage accidentel de l'Appareil éligible ;

🚫 Lorsque le diagnostic physique constate un état de l'Appareil éligible non justifiable par les circonstances décrites lors de la déclaration de la Panne du Client ;

🚫 Lorsque la Panne est consécutive à une intervention technique ou est survenue lors d'une intervention technique par le Client ou par un Tiers sur l'Appareil éligible, non supervisée par un technicien professionnel agréé par Evy, telle qu'une tentative de réparation, de modification ou toute tentative d'accès à l'intérieur de l'Appareil éligible ;

🚫 Lorsque la Panne résulte de la sécheresse, de la corrosion, de l'humidité, de surtensions électriques ou de températures excessives ;

🚫 Lorsque l'Appareil éligible subit des dommages d'ordre esthétique ou ne nuisant pas à son bon fonctionnement (notamment rayure, écaillures, égratignures, décolorations, éraflures, fissures) ;

🚫 Lorsque la Panne est liée à un environnement inapproprié (mauvaise ventilation, vibrations, exposition à l'humidité ou à une chaleur excessive, alimentation électrique inadéquate, surtension) ;

🚫 Lorsque le Client ne peut pas fournir les références de l'Appareil éligible ou que ces références sont illisibles ;

🚫 Lorsque le Client ne peut pas fournir la facture d'achat de l'Appareil éligible ;

🚫 Lorsque l'Appareil éligible n'appartient pas au Client ou n'est pas rattaché à son Domicile, notamment si le Client n'est pas en mesure de fournir un justificatif de domicile de moins de 3 mois ou tout document permettant de prouver qu'il s'agit du Domicile du Client ;

🚫 Lorsqu'il s'agit d'une perte de performance de l'Appareil éligible (par exemple un réfrigérateur qui ne refroidit pas suffisamment), seules les Pannes complètes sont éligibles ;

🚫 Lorsqu'il s'agit d'un appareil acheté auprès d'un particulier, seuls les appareils achetés neufs ou reconditionnés auprès d'un vendeur professionnel peuvent être considérés comme un Appareil éligible.

Validité géographique du Service

La **Panne** peut avoir lieu dans le monde entier à condition que l'Appareil éligible ait été acheté en Belgique, en cas d'intervention à domicile ou de récupération de l'Appareil éligible pour une réparation en atelier, l'Appareil éligible doit être situé à votre Domicile. En cas d'aide au rééquipement pour cause de produit irréparable, la e-Carte cadeau sera adressée par voie électronique.

Rétractation

Vous avez 14 jours à partir de votre souscription au Service pour vous rétracter, sans motif ni justification.

Vous pouvez utiliser votre droit de rétractation en Vous connectant à votre espace client via le lien suivant : http://connect+.customers.evy.eu.

Sauf dans le cas où Vous avez déjà utilisé le Service (par exemple en déclarant une Panne survenue) et consenti à son commencement avant la fin du délai de rétractation, Vous serez remboursé de l'intégralité des sommes éventuellement déjà payées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de votre demande de rétractation par nos services. Accédez à plus d'informations sur ce droit en cliquant ici.

Résiliation

Option 1 - A notre initiative

- **Si une fraude ou tentative de fraude** est constatée lors de l'utilisation du Service.
- **En cas d'impayé d'une ou plusieurs mensualités,** Nous nous réservons le droit de résilier votre contrat.

Option 2 - A votre initiative

- **Si tous vos Appareils éligibles sont perdus ou détruits**, votre contrat n'a donc plus aucune utilité. Vous disposez donc de la possibilité de le résilier à tout moment si Vous vous retrouvez dans une telle situation. Vous serez alors remboursé de la portion du prix payée d'avance et correspondant au temps pour lequel le produit n'est plus protégé, sauf si Vous avez déjà utilisé le Service en déclarant une **Panne**.
- **A tout moment à l'issue de la 1ère de votre contrat**, la résiliation prend effet un (1) mois après la réception de la demande de résiliation.

Vous pouvez résilier le Service en Vous connectant à votre espace client via le lien suivant : http://connect+.customers.evy.eu.

Changement de situation

Changement d'appareil : Si un Appareil éligible venait à être remplacé par le vendeur auprès de qui Vous l'avez acheté (ex: votre Appareil éligible est tombé en panne et a dû être remplacé par le fournisseur pendant la période de garantie légale du revendeur), Vous devez alors nous informer de ce changement. L'Appareil éligible remplacé par le vendeur bénéficie du même Service que le bien d'origine pour la durée restante du Service.

Changement d'adresse : Si Vous changez d'adresse, ou de coordonnées, Nous vous demandons également de bien vouloir nous Informer afin de mettre à jour vos informations et pouvoir communiquer efficacement avec Vous lors d'une éventuelle Panne.

Prix du Service et paiement

Quel est le prix du Service ?

Le prix Vous est communiqué avant la souscription. Il dépend de la Formule que Vous avez sélectionnée.

Quand payer ?

Le montant annuel de votre abonnement est exigible dès la souscription. Nous vous autorisons à payer le Service mensuellement par prélèvement automatique.

Dès lors, dans le cas où Vous avez bénéficié du contrat pour une **Panne** au cours d'une année et qu'une résiliation intervient au cours de cette même année, la totalité du prix annuel nous reste dû.

Vous devez payer la première mensualité lors de la souscription, puis tous les mois selon les modes de paiement proposés et jusqu'à la fin de votre souscription.

Que se passe-t-il en cas d'impayé ?

À défaut de règlement d'une mensualité, Nous vous informerons de votre retard de paiement par e-mail. Nous nous réservons le droit, via notre partenaire de prélèvement, d'effectuer une ou plusieurs nouvelles tentatives de prélèvement dans un délai de neuf (9) jours suivant l'échec initial.

Dix (10) jours après le premier échec de prélèvement, un second e-mail de mise en demeure Vous sera adressé. Cette mise en demeure précisera que, si le paiement n'est pas régularisé dans les trente (30) jours suivant son envoi, le Service sera suspendu.

Si votre situation n'est toujours pas régularisée dans les dix (10) jours suivant la suspension, Nous pourrons procéder à la résiliation de votre abonnement, soit cinquante (50) jours après le premier échec de prélèvement.

La suspension de votre abonnement pour non-paiement signifie que Nous sommes dégagés de toute obligation à votre égard en cas de Panne survenant pendant cette période de suspension.

L'abonnement non résilié reprend effet le lendemain la totalité des mensualités impayées auront été intégralement réglées.

Le prix du service peut-il être modifié ?

Le prix du Service est susceptible d'être modifié pendant la vie de votre contrat. Dans ce cas, Nous vous informerons par e-mail de la modification du prix au moins 30 jours avant la date effective de changement.

Pendant cette période de 30 jours, Vous êtes libres de résilier le Service afin de refuser la modification du prix. A défaut de résiliation dans un délai de 30 jours à compter de l'information, le nouveau prix est réputé accepté et s'appliquera dès la mensualité suivante.

Remboursement de votre abonnement

Pour rappel, le paiement mensuel de votre abonnement est une facilité de paiement accordée par **Connect+** et le prix annuel de l'abonnement est exigible dès la souscription. Dès lors, en cas de résiliation en cours d'année, en dehors de la période de résiliation, le prix de l'abonnement Nous est acquis dans les conditions suivantes :

- Si la limite du contrat n'est pas atteinte au moment de la résiliation, Nous vous remboursons la portion du prix de l'abonnement éventuellement encaissée afférente à la période pendant laquelle le risque de **Panne** n'a pas couru, tout mois entamé restant dû ;
- Si la limite du contrat est partiellement atteinte au moment de la résiliation, Nous conservons uniquement la part du prix de l'abonnement proportionnelle au pourcentage de la limite du contrat déjà consommée. Par exemple, si Vous avez consommé 50% de la limite du contrat pour une période donnée, Nous vous remboursons la portion du prix de l'abonnement éventuellement encaissée afférente à la période pendant laquelle le risque de **Panne** n'a pas couru après une déduction de 50% ;
- Si la limite du contrat est atteinte au moment de la résiliation, **la totalité du prix annuel de l'abonnement nous reste acquise pour la période correspondant à la limite du contrat.** Par exemple, si au moment de la résiliation, Vous avez déjà atteint l'une des limites définies dans la section "Limites d'utilisation du Service", dès lors, (i) si la résiliation intervient suite à la déclaration d'une **Panne**, Nous déduisons le montant de l'abonnement qui nous est dû au moment du paiement de l'aide au rééquipement, ou (ii) si la résiliation intervient en dehors d'une **Panne**, Nous pouvons exiger le paiement des mensualités restantes.

PARTIE 3

Déclarer une Panne

Nous sommes votre interlocuteur principal pour la déclaration d'une **Panne**.

Pour déclarer la survenance d'une Panne, rendez-vous à l'adresse suivante :

http://connect+.customers.evy.eu

Pour Nous déclarer une **Panne**, Vous aurez besoin des références de l'Appareil éligible et de la Preuve d'achat de cet appareil. A défaut, Vous ne pourrez pas bénéficier du Service.

Nous vous demanderons de fournir la facture d'achat de l'Appareil éligible, un justificatif de domicile de moins de 3 mois ou tout document permettant de prouver qu'il s'agit de votre Domicile et toute pièce supplémentaire nécessaire que Nous jugerons nécessaire à l'étude de votre demande.

PARTIE 4

Informations générales

Informations légales des intervenants

Le Service est :

- **Fourni et présenté par Connect+**, mentions légales à compléter, dénommée « **Connect+** » ;

- **Géré par Evy Sp. Z.o.o**, société polonaise, immatriculée au registre des sociétés polonais sous le numéro 524 416 195 (Polish Regon number). Son siège social est situé ul. Krakowiaków 3602-255 Warszawa, dénommée « **Evy** » ;

Connect+ fournit le Service au titre d'une garantie commerciale en vertu de la en vertu de la loi du 20 mars 2022 et a confié la gestion de ce Service à **Evy**. Le Service est proposé aux clients du réseau **Connect+** afin de protéger leurs achats contre les risques de Panne.

Le Service s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la Garantie légale ou de la Garantie des vices cachés, plus d'informations sur ces garanties en cliquant-ici.

Contacts en cas de mécontentement

Pour signaler un mécontentement, Vous pouvez Nous contacter à l'adresse suivante :

litiges@evy.eu

Nous mettons tout en œuvre pour assurer le traitement des mécontentements que Vous faites, dans les meilleurs délais.

A défaut de règlement amiable du litige avec notre service, Vous pouvez saisir le service de médiation auquel Nous avons adhéré. Nous vous rappelons que conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit d'abord nous être confié par écrit avant de saisir le médiateur.

Vous pouvez saisir la CNPM Médiation Consommation par l'un des moyens suivants :

- ➔ **Site internet :** https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/
- ➔ **Courrier :** CNPM MEDIATION CONSOMMATION - 27 avenue de la Libération, 42400 Saint Chamond - Télécharger le formulaire papier

Le médiateur est une personne extérieure et indépendante. La sollicitation du médiateur de est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire.

Les dispositions de la présente section, relative au processus pour signaler un mécontentement, s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que Vous pouvez exercer à tout instant.

Vous pouvez également utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Droit de rétractation

En vertu de l'article Art. VI.47 du Code de droit économique, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles Art. VI.50 et Art. VI.5 du Code de droit économique.

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article Art. VI.47 du Code de droit économique.

En vertu de l'article Art. VI.53 du Code de droit économique, si Vous avez consenti expressément à l'exécution du Service avant la fin du délai de rétractation et à renoncer au droit de rétractation, Vous ne pourrez plus exercer ce droit de rétractation si le Service est entièrement exécuté, c'est à dire que Vous avez atteint l'une des limites du Service. Si le Service est partiellement exécuté au moment de votre demande, Nous conserverons la fraction du prix correspondant à la période déjà écoulée.

Données personnelles

Transmission des données personnelles

Nous sommes amenés à recueillir des informations à caractère personnel lors de votre souscription au contrat. Le renseignement de ces informations est nécessaire dans le cadre de la conclusion, la gestion et l'exécution du contrat.
Certaines données Nous sont destinées, en tant que responsable du traitement, et pourront être transmises à nos partenaires et le cas échéant à nos sous-traitants ou des responsables de traitement conjoints, pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces données pourront enfin être communiquées à des tiers pour satisfaire à nos obligations légales.

Finalités de traitement des données personnelles

Vos données personnelles sont traitées par Nous et nos partenaires/sous-traitants afin de :

- Conclure et gérer le contrat ;
- Gérer les demandes de prise en charge ;
- Gérer les mécontentements ;
- Elaborer des statistiques et études ;
- Lutter contre la fraude ;
- Exécuter les obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

Les traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime du responsable de traitement pour les finalités de lutte contre la fraude, d'élaboration de statistiques et d'études actuarielles ; et votre contrat pour les autres finalités citées. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, Nous pouvons, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, Vous inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

En outre, Nous pouvons, nos partenaires, traiter les données pour de la prospection commerciale afin de vous proposer d'autres offres. Dans ce cas, la base légale du traitement est votre consentement.

Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion du contrat sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat.

Droit de la personne concernée

Vous disposez tout d'abord d'un droit d'opposition, qui Vous permet de vous opposer à l'usage de vos données à des fins de prospection commerciale, à tout moment, sans frais. Vous disposez également :

- **d'un droit d'accès**, qui permet d'obtenir :

- la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
- la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles vous concernant ;

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part ou de la part de nos partenaires.

- **d'un droit de demander la portabilité** de certaines données : plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.
- **d'un droit d'opposition** : il vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de Evy ou de ses partenaires.
- **d'un droit de rectification** : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.
- **d'un droit d'effacement** : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.
- **d'un droit de limitation** : il vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
  - en cas d'usage illicite de vos données ;
  - si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
  - s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.

Pour exercer tout ou partie de ces droits, Vous pouvez, sous réserve de la production d'une pièce d'identité en cours de validité, contacter notre Délégué à la Protection des données en écrivant à dpo@evy.eu.

Enregistrement

Les conversations téléphoniques entre Vous et Nous sont susceptibles d'être enregistrées pour permettre de réaliser un contrôle de la qualité des services rendus. Vous avez la possibilité de vous opposer à cet enregistrement en le signalant dès le début de la conversation. Les données recueillies pour la gestion du contrat peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation, à nos filiales et nos sous-traitants hors Union Européenne.

Droit et langue applicables

La langue utilisée pour le contrat est le français. Les relations précontractuelles et le contrat sont régis par le droit belge. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

Garanties applicables en vertue de la loi

Garantie légale de conformité

Art. 1649 quater de l'Ancien Code civil : § 1er. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance des biens de consommation et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Toutefois, ce délai est d'un an si le bien de consommation est un animal, sauf si le vendeur, le cas échéant, n'a pas respecté les conditions de reconnaissance, d'autorisation, de quarantaine ou d'élevage requises par ou en vertu de la loi.
Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de deux ans à compter du moment où le bien comportant des éléments numériques a été livré. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat de vente.

Les délais prévus aux alinéas 1er et 2 sont suspendus pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien, ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

Par dérogation aux alinéas 1er et 2, le vendeur et le consommateur peuvent, pour les biens d'occasion, convenir d'un délai inférieur sans que ce délai soit inférieur à un an.

Le vendeur informe le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque. Lorsque ce n'est pas le cas, le délai visé à l'alinéa 1er ou 2, le cas échéant, est d'application. La charge de la preuve de cette obligation repose sur le vendeur.

§ 2. Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus long.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur doit, si le bien de consommation est un animal, notifier sans délai le défaut de conformité au vendeur, dès que ce défaut s'est manifesté de manière suffisamment évidente.

§ 3. L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité.

§ 4. Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de deux ans à partir de la délivrance du bien de consommation est présumé exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien de consommation ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien de consommation. Par dérogation à l'alinéa 1er, ce délai est d'un an si le bien de consommation est un animal.

§ 4/1. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique sur une période, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période visée au paragraphe 1er, alinéa 2, incombe au vendeur en cas de défaut de conformité qui apparaît au cours de cette période.

Art. 1649 quinquies de l'Ancien Code Civil : § 1er. Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649 quater, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues aux paragraphes 2, 3 et 3/1, soit une réduction proportionnelle du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues aux paragraphes 5 à 7.

Il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.
(...)

§ 2. Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien de consommation ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, comparé à l'autre, il n'impose des coûts disproportionnés pour le vendeur, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment:

1° la valeur du bien de consommation en l'absence de défaut de conformité;
2° l'importance du défaut de conformité; et
3° la possibilité d'opter pour l'autre recours sans inconvénient majeur pour le consommateur ou l'animal, si le bien de consommation est un animal.

(...)

§ 3. Toute réparation ou tout remplacement est effectué:

1° sans frais,
2° dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité, et
3° sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien de consommation et de l'usage recherché par ce dernier.

Lors d'une réparation ou d'un remplacement, le consommateur met le bien de consommation à la disposition du vendeur. Le vendeur reprend le bien à remplacer à ses frais.
Lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement du bien installé conformément à sa nature et à sa finalité avant l'apparition du défaut de conformité, ou lorsque le bien doit être remplacé, l'obligation de réparer ou de remplacer le bien inclut l'enlèvement du bien non conforme et l'installation du bien de remplacement ou du bien réparé, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.
Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.
(...)

§ 4. Le vendeur peut refuser de mettre le bien de consommation en conformité conformément au paragraphe 2, si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela lui imposerait des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment la valeur qu'aurait le bien de consommation en l'absence de défaut de conformité ou l'importance du défaut de conformité.

§ 5. Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction proportionnelle du prix conformément au paragraphe 6, ou la résolution du contrat de vente conformément au paragraphe 7, dans chacun des cas suivants:

1° le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément au paragraphe 3, alinéas 2 et 3 ou, si le bien de consommation est un animal, conformément au paragraphe 3/1, alinéa 2, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 4 ;
2° un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité ;
3° le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente ;
4° le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la réparation ou le remplacement des biens en vue de leur mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur ou le cas échéant, sans inconvénient majeur pour l'animal ;

(...)

Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat de vente si le défaut de conformité est mineur. La charge de la preuve quant au caractère mineur ou non du défaut

de conformité incombe au vendeur.

§ 6. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien de consommation reçu par le consommateur et la valeur qu'aurait le bien de consommation s'il était conforme au contrat de vente.

§ 7. Le droit à la résolution du contrat de vente s'exerce par une déclaration unilatérale de volonté adressée au vendeur.
En cas de vente de plusieurs biens de consommation, si le défaut de conformité ne porte que sur certains de ceux-ci et s'il existe un motif de résolution du contrat de vente en vertu du présent article, le consommateur ne peut exercer son droit à la résolution qu'à l'égard des biens non conformes et des biens conformes qu'il a acquis en même temps si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.
Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat de vente dans son intégralité ou, conformément à l'alinéa 2, à l'égard de certains des biens livrés en vertu du contrat de vente:
1° le consommateur restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier; et
2° le vendeur rembourse au consommateur le prix payé pour les biens dès réception des biens ou de la preuve de leur renvoi fournie par le consommateur.
(...)
Pour l'application du paragraphe 6 et du présent paragraphe, tout remboursement au consommateur peut être réduit pour tenir compte de l'usage conforme que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison.
(...).

Garantie des vices cachés

Art. 1641 de l'Ancien Code Civil. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Art. 1642 de l'Ancien Code Civil. Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Art. 1643 de l'Ancien Code Civil. Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Art. 1644 de l'Ancien Code Civil. Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

Art. 1645 de l'Ancien Code Civil. Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Art. 1646 de l'Ancien Code Civil. Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Art. 1647 de l'Ancien Code Civil. Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix, et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Art. 1648 de l'Ancien Code Civil. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un bref délai, suivant la nature des vices rédhibitoires, et l'usage du lieu où la vente a été faite.

Art. 1649 de l'Ancien Code Civil. Elle n'a pas lieu dans les ventes par autorité de justice.

Définitions

Accessoires

Tout accessoire connexe ou non à l'Appareil éligible, notamment : écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoches, étuis, consoles, chargeurs, batteries, alimentations, cordons, etc.

Appareil éligible

Tout produit en état de marche au jour de la souscription ou acheté ultérieurement pouvant bénéficier du Service, pour lequel le Client dispose de la Preuve d'achat et lié au Domicile du Client, incluant :

- **Les produits gros électroménager des catégories suivantes (hors accessoires) :** Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Four, Table de cuisson, Cuisinière, Hotte, Réfrigérateur, Congélateur, Cave à vin, Micro-ondes encastrable et non encastrable, Machine à café encastrable, Climatiseur ;

- **Les produits petit électroménager des catégories suivantes (hors accessoires) :** Aspirateur à main, Aspirateur balai, Aspirateur traineau, Aspirateur universel, Aspi-robot, Autocuiseur, Balance de ménage, Batteur, Bouilleur, Brosse à cheveux, Brosse à dents, Cafetière, Centrale vapeur, Centrifugeuse, Chauffage gaz, Chauffage, Cireuse, Equipement Conservation, Couteau électrique, Couverture chauffante, Crêpière, Cuiseur à riz, Cuiseur vapeur, Cuisson festive, Epilateur, Expresso, Expresso broyeur, Fer à repasser à vapeur, Appareil Fondues, Four à poser, Friteuse, Gaufrier, Grille-pain, Grille viande, Hachoir, Humidificateur, Machine à coudre, Machine à pain, Machine à pates, Mijoteur, Equipement Mini froid, Mixeur, Mixeur batteur, Moulin à café/ condiments, Nettoyeur Haute pression, Nettoyeur vapeur, Ouvre-boite, Pèse personne, Pèse personne connecté, Pistolet séchant, Préparateur culinaire, Presse-agrumes, Equipements Puériculture, Raclette, Rasoir femme, Rasoir homme, Réchaud, Repasseuse, Robot multifonction, Soin du corps, Soins beauté, Soins santé, Sorbetière, Station météo, Table à repasser, Théière, Tireuse a bière, Tondeuses homme, Traitement de l'eau, Trancheuse, Ventilateur, Yaourtière ;

- **Les produits de Divertissement** : Téléviseur, Équipements Son , Photo et Vidéo (appareil photo, caméscope, micros), Consoles de jeu portables ou de salon,

- Les produits Informatiques : Ordinateurs, Casques et écouteurs,

Certificat de souscription

Document qui confirme la souscription au Service, sur lequel figurent les informations personnelles du Client, ainsi que le montant du prix de l'abonnement et la durée du Service, remis au Client au moment de la confirmation de sa souscription au Service.

Client (ou Vous)

Personne physique majeure (18 ans minimum) agissant à des fins non professionnelles, résidant en France métropolitaine (Corse incluse) et ayant souscrit au Service.

Connect+ (ou Nous)

L'entreprise Connect+ gérant un réseau vendeurs et réparateurs professionnels et fournissant le Service Connect+ Care.

e-Carte cadeau

Bon d'achat sous forme de carte virtuelle utilisable par le Client auprès des enseignes du réseau Connect+ (Expert, Exellent, Selexion) et valable pour une durée d'un an à compter de son émission.

Domicile
Résidence principale du Client indiquée sur le Certificat de souscription et confirmée par la fourniture d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

Garantie légale de conformité
Garantie légale de conformité due par le vendeur de l'Appareil éligible. Plus d'informations en cliquant-ici.

Garantie des vices cachés
Garantie légale due par le vendeur de l'Appareil éligible. Plus d'informations en cliquant-ici.

Garantie du fabricant
Toute garantie supplémentaire couvrant la Panne fournie par le fabricant de l'Appareil éligible et d'une durée supérieure à la Garantie légale.

Panne
Dysfonctionnement total ou partiel résultant d'un défaut interne de l'Appareil éligible et ayant pour origine un phénomène interne électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

Preuve d'achat
Facture d'achat délivrée le vendeur de l'Appareil éligible sur laquelle sont inscrits la marque, le modèle et/ou le numéro de série ainsi que le nom et prénom du Client.

Service
Service Connect+ Care qui consiste à la fourniture de prestations de services de d'assistance, réparation ou aide au rééquipement réalisées dans le cadre d'une garantie commerciale fournie par Connect+ et faisant l'objet des présentes conditions générales.

Tiers
Toute personne autre que le Client.

Valeur de remplacement
Valeur de l'aide au rééquipement qui est égale à la valeur d'un bien équivalent à l'Appareil éligible au jour de la déclaration de la Panne.