

PREAMBULE

TrustiT est éditrice de services e-commerces de mise en relation pour la réparation des appareils électroniques à destination de consommateurs et entreprises, commercialisés par l'intermédiaire de ses sites Internet (<http://www.trustit.tn>) et ses applications mobiles. La liste et le descriptif des biens et services proposés par la Société peuvent être consultés sur le site susmentionné ou sur ses comptes sur les réseaux sociaux suivantes : Facebook « TrustiT Tunisie » / Instagram « Trustit.tn » / Twitter « TrustiT.tn » / LinkedIn « TrustiT App »

ARTICLE 1 : DEFINITION

La Société	Désigne le groupe TRUSTIT, propriétaire du site « Trustit.tn » et qui s'entremet avec le client et la boutique.
La boutique	Désigne le centre de dépôt et/ou le réparateur de confiance choisi qui se charge de la réparation de l'appareil objet de la commande en ligne effectuée par le client.
Le client	Désigne le cocontractant de TRUSTIT au titre des présentes.
Appareils	Désigne les appareils électroniques ; les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, les consoles de jeux, les appareils photos, les tablettes, les imprimantes (...)
Panne	Désigne toute panne réparable affectant un Appareil.

ARTICLE 2: OBJET

Les présentes Conditions Générales déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre des Services proposés par la société.

ARTICLE 3: DISPOSITIONS GENERALES

3.1 LA SOCIETE

TrustiT est une SARL Labellisé Startup Act 10YL1VWZ au matricule fiscal : 1633733J ayant son siège social à Imm Mak Crown, Rue du Lac Lemman, les Berges du Lac Tunis 2076, et représentée par Mohamed Amine Ouni, CEO et Gérant de l'entreprise et propriétaire légal du projet de site web « Trustit.tn » et des applications mobiles TrustiT et TrustiT Experts.

3.2 OBJET DE LA PRESTATION DE REPARATION

TrustiT est un intermédiaire de réparation, assurant au profit du Client, selon la nature de l'Appareil et le degré du sinistre subit par celui-ci, la réparation par un réseau de confiance choisi par le client.

3.3 LES CONDITIONS GENERALES DE LA PRESTATION

Les présentes Conditions Générales de Mise en relation digitale pour la Réparation sont établies par la société. Elles établissent les conditions contractuelles générales applicables entre la société et le Client, dans le cadre de sa seule activité d'entremise digitale pour la réparation. Elles sont complétées par le contrat de prestation entre la société et la boutique.

Les présentes Conditions Générales régissent les Services effectuées au travers du site Internet de la Société. Elles sont pleinement opposables au Client qui les a acceptés avant de passer commande.

ARTICLE 4 : PRIX

Le diagnostic de la panne est payant selon plusieurs catégories liées à la difficulté de la réparation et la nature du service demandé par le client, à noter que ce montant sera déduit de la réparation si elle est confirmée par le client.

Les frais de diagnostic sont fixés à : 20dt TTC pour le Level 1 ; 30dt TTC pour le Level 2 et 50dt TTC pour le Level 3.

Pour les Pannes cartes mères, le diagnostic nécessite parfois le début de la réparation sans l'avertissement du client pour le finaliser et avoir un diagnostic final.

Le client sera averti après le diagnostic pour toutes pannes différentes mais nécessaires à la réparation de la panne initiale objet de la commande.

Les prix de la réparation sont indiqués en Dinar Tunisien hors taxes et précisément déterminés sur les pages de descriptifs sur le site web selon la nature de la panne. Ils sont également indiqués en prix toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) sur la page de commande, et hors frais spécifiques d'expédition. Pour tous les produits expédiés hors la Tunisie, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autre de réception de la commande la confirmant.

La société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

ARTICLE 5 : PAIEMENT

Le paiement est exigible chez la boutique de récupération ou à la livraison à domicile. Le Client peut effectuer le règlement par carte de paiement ou chèque bancaire.

Les cartes émises par des banques domiciliées hors de La Tunisie doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa).

Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement.

Les informations transmises sont chiffrées et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau TrustiT.

Une fois le paiement lancé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations.

Conformément aux dispositions du code de commerce, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la réparation, le Client autorise la société à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué.

Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage.

En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, le service est immédiatement résolu de plein droit et le paiement doit être en espèce.

ARTICLE 6 : PROCESSUS DE SOUSCRIPTION, SIGNATURE ELECTRONIQUE (Loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électronique).

La souscription s'effectue exclusivement sur l'adresse URL de la société www.trustit.tn Rubriques « Réparations ».

Après remplissage du formulaire, le Client vérifie sa commande, la valide et accepte les présentes Conditions Générales.

Cet acte positif de « double clic » constitue une acceptation irrévocable par le client des présentes Conditions Générales. Le « double clic » associé à la procédure d'identification constitue une signature électronique. Cette dernière a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

La commande effectuée, la société adresse au client un code pour l'utiliser auprès du réparateur.

La validation de toute commande vaut acceptation définitive des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 7 : MODALITES DE LIVRAISON

La livraison peut s'effectuer par deux méthodes : une 1^{ère} livraison préalable à la réparation, dont le client met à la disposition de la boutique son/ses appareils avec l'un des transporteurs choisis par la société.

La 2^{ème} livraison des appareils réparés/ non réparés s'effectue, à la suite de l'agrément pour livraison, à l'adresse qui a été indiquée lors de la commande et dans les délais raisonnables, avec un délai moyen de livraison disponible. Ces délais ne prennent pas en compte le délai de préparation de la commande.

Ces livraisons sont supplémentaires et fixées à un tarif de dix dinars tunisiens (10dt) partout en Tunisie. Des forfaits de gratuité sur le frais logistiques sont assurés selon le type d'accord et remises accordés pour certains types de clients ou selon des zones géographiques précises.

Une partie des livraisons est assuré par des partenaires locaux de renommée internationale avec des contrats de garanties et assurances signés avec TrustiT.

Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques en remplissant un formulaire, et à utiliser le code reçu du site de la société dès la validation de la commande au dépôt de l'appareil.

Pour les produits livrés, la livraison se fera à l'adresse indiquée par le Client.

La société rappelle qu'au moment où le Client prend possession physiquement de ses appareils, les risques de perte ou d'endommagement lui sont transférés.

Il appartient au Client de notifier au transporteur toute réserves sur le produit livré lors de la récupération de son appareil et de signaler toute anomalies dans les 24h en présentant un dossier par mail ou par copie physique envoyé par lettre recommandé.

Le client se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute incompatibilité, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

ARTICLE 8 : SUIVI

La société met à disposition du client un code de suivi de l'état d'avancement de la réparation de son/ses appareil(s).

Des espaces interactifs qui offrent la possibilité de suivre en temps réel les mises à jour de la réparation « Suivre l'état » ou de poser des questions dans l'onglet « Contacter Nous » sont à la disposition des utilisateurs.

TrustiT se réserve le droit de supprimer, sans mise en demeure préalable, tout contenu déposé dans cet espace qui contreviendrait à la législation applicable à la Tunisie, en particulier aux dispositions relatives à la protection des données.

Le cas échéant, TrustiT se réserve également la possibilité de mettre en cause la responsabilité civile et/ou pénale de l'utilisateur, notamment en cas de message à caractère raciste, injurieux, diffamant, ou pornographique, quel que soit le support utilisé (texte, photographie...).

ARTICLE 9 : GARANTIES

Les garanties sont limitées à la nature du service fournis « l'entremise pour réparation », Elles sont complétées par le contrat conclu entre la boutique et la société vérifiable en cas de besoin chez la boutique en question d'une réclamation de garantie.

En cas de réclamation client, le code unique de réparation est le seul garant pour l'intervention de l'équipe TrustiT à l'intermédiation entre le client et boutique sujet à réclamation.

Le client sera privé de la garantie dès qu'il ouvre son appareil chez un autre réparateur hors réseau TrustiT peu importe le motif.

La réclamation de garantie doit se faire dans les 3 mois qui suivent la réparation. TrustiT ne pourra également être tenue responsable des dommages directs ou indirects consécutifs à l'utilisation du site Trustit.tn.

La garantie est considérée pour la panne commandée par le client et n'inclut aucunement toute autre panne non déclarée par le client et non liée à la réparation fournis.

Dans le cas de non-récupération de l'appareil électronique par le client dans un délai de 3 mois, à compter de la date de notification pour récupération, TrustiT et/ou la boutique, se désengage de toute responsabilité si l'appareil venait à devenir obsolète ou présenter d'autres pannes à cause de la non-utilisation ou non réparation.

Au-delà de 30 jours, des frais de stockage de 0.5dt par jour seront facturés, doublés à 1dt au-delà de 90 Jours et au-delà de 365 Jours l'appareil sera donné à une action sociale de reconditionnement et recyclage des appareils électroniques.

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations de TrustiT au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. TrustiT avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

Article 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

I. Définition

On entend par données personnelles au sens de l'article 4 de la loi n° 63-2004 relative à la protection des données personnelles « ... toutes les informations quelle que soit leur origine ou leur forme et qui permettent directement ou indirectement d'identifier une personne physique ou la rendent identifiable ».

II. Obligations

Dans la mesure autorisée par la loi en vigueur, quand TrustiT collecte des informations personnelles sur trustit.tn, nous nous engageons à :

Ne collecter et traiter vos données personnelles qu'avec votre consentement, qui peut être explicite ou implicite, selon les données concernées, leur caractère confidentiel ou les exigences légales particulières.

Ne collecter vos données personnelles qu'à des fins précises et limitées. Les informations que nous collecterons seront pertinentes, adéquates et non excessives par rapport aux fins pour lesquelles elles sont collectées.

Traiter vos informations personnelles pour les finalités pour lesquelles elles ont initialement été collectées ou auxquelles vous avez consenti par la suite.

Prendre des mesures raisonnables commercialement, pour s'assurer que vos informations personnelles sont fiables pour l'usage prévu, exactes, complètes et si nécessaire, mises à jour.

Ne pas utiliser vos données personnelles à des fins de marketing direct sans obtenir votre consentement préalable avec la manière choisie par la société.

Lorsque vous accédez et utilisez le site internet trustit.tn, nous avons 2 manières de collecter des informations vous concernant :

1) Les informations collectées à l'aide d'un « cookie » placé dans votre ordinateur, TrustiT peut obtenir des informations sur vous en installant une « balise » sur le disque dur de votre ordinateur.

Cette balise est connue sous le nom de « cookie ». Il peut y avoir des « cookies de session » c'est-à-dire un cookie de session utilisé pour marquer votre ordinateur à l'aide d'un identifiant unique généré par votre ordinateur lorsque vous accédez à notre site. Un cookie de session ne vous identifie pas personnellement et expire lorsque vous fermez votre navigateur. Nous utilisons les cookies de session pour collecter des informations statistiques sur la manière dont nos visiteurs explorent nos sites, quelles pages ils visitent, quels liens ils utilisent et combien de temps ils restent sur chaque page.

Nous utilisons également des « cookies persistants ». Ces cookies n'expirent pas lorsque vous fermez votre navigateur ; ils restent sur votre ordinateur tant que vous ne les effacez pas. En attribuant à votre ordinateur un identifiant unique, nous pouvons créer une base de données de vos choix et préférences antérieures, et, en cas de besoin, vous les communiquer automatiquement, ce qui vous fait gagner du temps et vous évite des efforts. Par exemple, si, après avoir fait un achat, vous décidez

de faire un autre achat, votre adresse de livraison aura été conservée et vous n'aurez qu'à la confirmer.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de cookies, vous pouvez régler votre navigateur pour qu'il refuse les cookies ou vous avertisse lorsqu'un cookie est placé sur votre ordinateur. Bien que vous ne soyez pas obligé d'accepter les cookies lorsque vous visitez PointSmartphone.fr, il est possible que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctionnalités du site si votre navigateur les refuse.

2) Les informations que vous fournissez délibérément et volontairement

La société collecte les informations que vous fournissez délibérément et volontairement lorsque vous utilisez trustit.tn, et notamment les informations que vous fournissez quand vous vous remplissez le formulaire, pour recevoir des alertes par e-mail, quand vous répondez à un sondage, quand vous nous posez une question ou lorsque vous nous envoyez un e-mail d'information en retour ou une réclamation.

La société utilise ces informations conformément à la finalité pour lesquelles elles ont été collectées.

Les informations enregistrées par la Société sur ses plateformes constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Ces informations peuvent être produites à titre de preuve du contrat.

III) Partage de données à caractère personnel

TrustiT peut partager vos informations personnelles avec d'autres départements commerciaux. Dans ce cas, celles-ci utiliseront vos informations personnelles conformément aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées à l'origine (ou pour lesquels vous avez ultérieurement donné votre consentement).

TrustiT peut également partager vos informations personnelles avec des tiers qui exécutent des services de support en notre nom. Nous demandons à ces tiers de ne pas utiliser les informations à des fins commerciales.

ARTICLE 12 : RÉSILIATION

Dans le cas où le Client ne se serait pas acquitté des sommes dont il est redevable, au-delà d'une période de cinq (5) jours ouvrables après l'envoi d'une mise en demeure par TrustiT, la résiliation du contrat sera acquise de plein droit.

ARTICLE 13 : DELAI DE RETRACTATION

En cas d'opérations d'achats et conformément aux dispositions de l'article 30 de la Loi relative aux Échanges et au Commerce Électroniques, l'Acheteur dispose du droit de se rétracter avec justificatif, dans un délai de dix jours à la date de réception de sa commande. À compter de la date de la validation de la commande. La notification de la rétractation se fait par tout moyen écrit. Dans ce cas, la société est tenue de rembourser le montant payé au client dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de la renonciation au service.

Le client supporte les frais de retour des produits.

ARTICLE 14 : RECLAMATIONS ET MEDIATION

Le client peut présenter toute réclamation en contactant la société avec la rubrique « Nous Contacter » et ou aux moyens de communications disponibles sur le site pendant les 3 mois qui suivent la réparation.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service client, ou en l'absence de réponse, le client peut soumettre le différent à un médiateur qui tentera en toute indépendance de rapprocher les parties en vue d'obtenir une solution amiable.

ARTICLE 15 : NULLITE ET MODIFICATION DU CONTRAT

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties.

ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE ET CLAUSES

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de service, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit tunisien. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de service.