

# Service Spareka Plus

Conditions générales de la garantie commerciale « Panne - Spareka Plus » fournie par Spareka et gérée par Evy, en vertu de l'article [L217-21 du Code de la consommation](#).

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 Evy, gérant du Service Spareka Plus pour le compte de Spareka

**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](mailto: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 !

# Présentation des intervenants au contrat

## Qui est Spareka ?

Spareka est une entreprise spécialisée dans la vente de pièces détachées et accessoires pour la réparation d'appareils de la maison auprès de laquelle **Vous** avez acheté des pièces détachées ou bénéficié d'un support technique pour vos appareils et équipements de la maison et qui vous a proposé le **Service**.

## Qui est Evy ?

C'est **Nous**, le partenaire de Spareka qui gère le **Service** en collaboration avec **Spareka**. 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**, **Spareka** et **Nous** sommes vos interlocuteurs privilégiés.

# Description du Service

**Evy** est votre interlocuteur pour la gestion du **Service**.

Les moyens de contact sont les suivants :

- **Portail client** : <http://spareka.customers.evy.eu>
- **E-mail** : [spareka@evy.eu](mailto:spareka@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**, en vous permettant de bénéficier d'une assistance, d'une réparation ou d'une aide au remplacement en cas de produit irrécupérable.

Le **Service** vous est proposé dans 3 **Formules** différentes suivant le **Plafond de l'aide au rééquipement** que **Vous** souhaitez :

<b>Formule Spareka 500+</b>	<b>Formule 2 Spareka 800+</b>	<b>Formule 3 Spareka 1500+</b>
Plafond de l'aide au rééquipement maximum de <b>500€</b>	Plafond de l'aide au rééquipement maximum de <b>800€</b>	Plafond de l'aide au rééquipement maximum de <b>1500€</b>

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 ?

### **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**.



Les **Appareils éligibles** sont ceux de votre **Domicile** appartenant aux catégories suivantes :

- **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, Machine à café, 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, Espresso, Espresso 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 pâtes, 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 ;
- **TV :** Téléviseur, Hi-fi, Home cinéma, Vidéoprojecteur, Récepteur et Périphérique TV.

Comment souscrire au Service ?

**Vous** pouvez souscrire au **Service** si **Vous** êtes une personne majeure (18 ans minimum), **Vous** résidez en France Métropolitaine (Monaco et Corse inclus).

Le choix de souscrire au **Service** se fait sur [www.spareka.fr](http://www.spareka.fr) ou à l'occasion d'une visioconférence avec un des techniciens partenaires de **Spareka**.

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.

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 lorsque que **Vous** avez sélectionné l'offre de service sur le site internet [www.spareka.fr](http://www.spareka.fr) ou à l'occasion d'une visioconférence avec un des techniciens partenaires de **Spareka**, que **Vous** avez confirmé votre choix et que **Vous** avez reçu votre **Certificat de souscription**

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** (délai pendant lequel **Vous ne pouvez pas bénéficier du Service**).

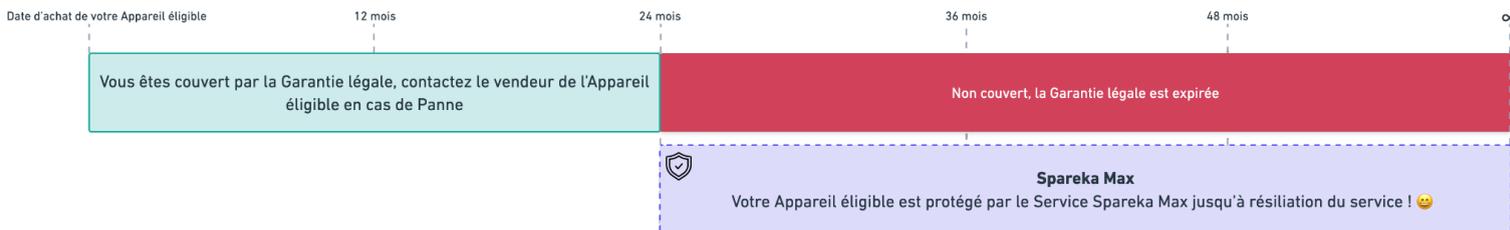
Seulement pour les **Appareils éligibles** achetés auprès d'un particulier et dont la **Garantie légale** est expirée, **un délai de carence de 30 jours** (délai pendant lequel **Vous ne pouvez pas bénéficier du Service**) s'applique à compter de la date d'achat de l'**Appareil éligible**.

Le **Service** est valable pour une durée minimale de 1 an minimum 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 les différentes garanties légales ?

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

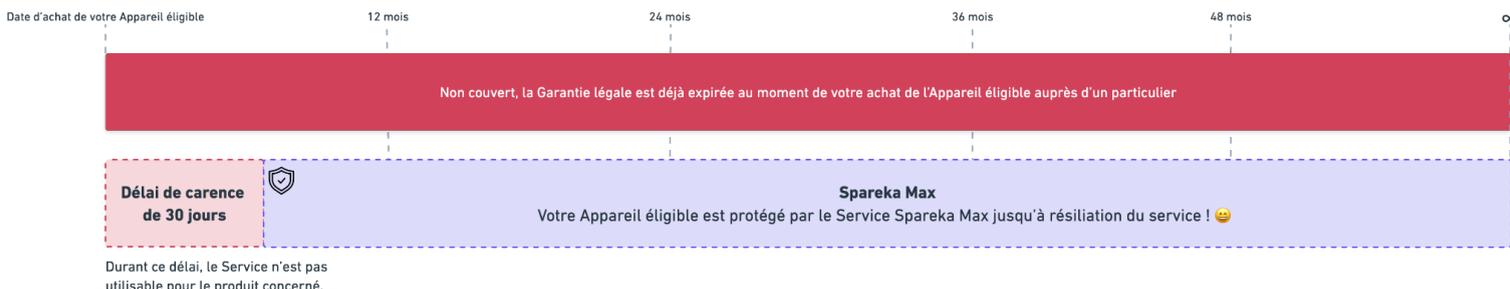
- Pour les **Appareils éligibles** achetés neufs ou reconditionnés auprès d'un vendeur professionnel et pour les **Appareils éligibles** achetés auprès d'un particulier mais dont la **Garantie légale** n'est pas encore expirée :



**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. **Spareka** et **Evy** ne sont pas responsables de la **Garantie légale**, de la **Garantie légale des vices cachés** ou de toute garantie commerciale proposée par le vendeur.

**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. De plus, dans le cadre du **Service**, **Vous** n'avez pas besoin de prouver que la source de la Panne est antérieure à l'achat de votre Appareil, contrairement à la **Garantie légale**.

- Pour les **Appareils éligibles** achetés auprès d'un particulier et dont la **Garantie légale** est expirée :



## Les prestations dans le cadre du Service

L'objet du **Service** est la prise en charge par **Spareka** 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.

Pour tous les **Appareils éligibles**, en cas de **Panne**, **Spareka** intervient de la manière suivante suivant le type d'**Appareil éligible** :

### → Pour les **Appareils éligibles** de + de 30kg :

- ◆ **Vous** bénéficiez d'un support Chatbot accessible sur votre interface de déclaration de Panne, pour vous accompagner dans la réparation de la **Panne** ;
- ◆ Si ce n'est pas suffisant et que la **Panne** n'est pas réparée, **Vous** bénéficiez d'un Diagnostic en visio avec un technicien . A l'issue du Diagnostic en visio :
  - Si la **Panne** est suffisamment simple pour être réparée par vous-même, un technicien vous accompagne en visio pour sa réparation. La main d'oeuvre et les pièces nécessaires à la réparation sont incluses dans le **Service** ;
  - Si la **Panne** est trop complexe et que l'intervention à domicile d'un professionnel est nécessaire, un réparateur professionnel intervient à votre **Domicile** pour la réparation, la main d'oeuvre et les pièces nécessaires à la réparation sont incluses dans le **Service**.
- ◆ Si la **Panne** est irréparable, **Vous** bénéficiez d'une aide au rééquipement par **e-Carte cadeau** égale à la **Valeur de remplacement** vous permettant de vous rééquiper.

### → Pour les **Appareils éligibles** de - de 30kg :

- ◆ **Vous** bénéficiez d'un support Chatbot, pour vous accompagner dans la réparation de la **Panne** ;
- ◆ Si ce n'est pas suffisant et que la **Panne** n'est pas réparée, **Vous** bénéficiez d'un Diagnostic en visio avec un technicien. A l'issue du Diagnostic en visio :
  - Si la **Panne** est suffisamment simple pour être réparée par vous-même, un technicien vous accompagne en visio pour sa réparation. La main d'oeuvre et les pièces nécessaires à la réparation sont incluses dans le **Service** ;
  - Si la **Panne** est trop complexe et que l'intervention d'un professionnel est nécessaire, **Nous** éditons un bon de transport pour que **Vous** puissiez nous envoyer votre **Appareil éligible** et **Nous** procéderons à sa

réparation, la main d'œuvre et les pièces nécessaires à la réparation sont incluses dans le [Service](#).

- ◆ Si la **Panne** est irréparable, [Vous](#) bénéficiez d'une aide au rééquipement par [e-Carte cadeau](#) égale à la [Valeur de remplacement](#) vous permettant de vous rééquiper. En cas de versement d'une aide au rééquipement, la propriété de l'[Appareil éligible](#) est automatiquement transférée à Spareka.

 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](#).

## Limites d'utilisation du Service



Le nombre de réparations et d'aides au rééquipement est illimité mais le coût total des aides au rééquipement par année de contrat ne peut pas dépasser le [Plafond d'aide au rééquipement](#).

Le [Service](#) ne peut pas couvrir tout type de **Panne**, c'est pourquoi certains événements 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 casse 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 Sinistre 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 professionnel Spareka, 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.

## Validité géographique du Service

La Panne peut avoir lieu dans le monde entier à condition que l'Appareil éligible ait été acheté en France Métropolitaine (Monaco et Corse inclus), 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 30 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://spareka.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 renonciation 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://spareka.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 dans les 10 jours qui suivent son échéance, **Nous** vous signalerons votre retard de paiement par email et le **Service** sera suspendu jusqu'au paiement complet de toutes les mensualités de retard. La suspension du **Service** signifie qu'aucune **Panne** peut être prise en charge.

**Nous** nous réservons aussi le droit de résilier le **Service**, dans ce cas les sommes impayées restent dues et **Nous** nous réservons le droit d'initier les procédures judiciaires nécessaires pour le recouvrement de ces sommes.

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 **Spareka** et le prix annuel de l'abonnement est exigible dès la souscription. Dès lors, en cas de résiliation en cours d'année 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 remboursement de la **Panne**, ou (ii) si la résiliation intervient en dehors d'une **Panne**, **Nous** pouvons exiger le paiement des mensualités restantes.

## PARTIE 3

# Déclarer une Panne

Spareka et **Nous** sommes vos interlocuteurs pour la déclaration d'une **Panne**.

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

<http://spareka.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** nous réservons le droit de demander toute pièce supplémentaire nécessaire.

## PARTIE 4

# Informations générales

## Informations légales des intervenants

Le **Service** est :

- **Fourni et présenté par Spareka**, SASU au capital social de 739 509,00 €, immatriculée au RCS Bobigny 834 272 387, dont le siège social se situe au 233 rue Etienne Marcel, 93100 Montreuil, dénommée « **Spareka** » ;
- **Géré par Evy Sp. Z.o.o**, société polonaise, immatriculée au registre des sociétés polonaises sous le numéro 524 416 195 (Polish Regon number). Son siège social est situé ul. Krakowiaków 3602-255 Warszawa, dénommée « **Evy** » ;

**Spareka** fournit le **Service** au titre d'une garantie commerciale en vertu de l'article [L217-21 du Code de la consommation](#) et a confié la gestion de ce **Service** à **Evy**. Le **Service** est proposé aux clients de **Spareka** 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](mailto: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 L221-18 du Code de la consommation le consommateur dispose d'un délai de trente 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 L. 221-23 à L. 221-25.

Ce délai court à compter de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4.

En vertu de l'article L221-25 du Code de la consommation , 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, dont des offres d'assurance. 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](mailto:dpo@evy.eu).

Pour tout mécontentement ou besoin d'information complémentaire, **Vous** pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### 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.

**Vous** avez aussi la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en vous rendant sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## Droit et langue applicables

La langue utilisée pour le contrat est le français. Les relations précontractuelles et le contrat sont régis par le droit français. 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 vertu de la loi

### Garantie légale de conformité

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

### Garantie des vices cachés

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## 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 Spareka Plus, 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, Espresso, Espresso 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 pâtes, 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, Soins 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 ;

- **TV :** Téléviseur, Hi-fi, Home cinéma, Vidéoprojecteur, Récepteur et Périphérique TV.

### 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 Spareka Plus.

### 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 Spareka Plus.

### e-Carte cadeau

Bon d'achat sous forme de carte virtuelle utilisable par le Client et valable pour une durée d'un an à compter de son émission.

### Domicile

Résidence principale du Client indiquée sur le Certificat de souscription.

### Garantie légale de conformité

Garantie légale de conformité due par le vendeur de l'Appareil éligible conformément à l'article [L217-3 du Code de la consommation](#). Plus d'informations en [cliquant-ici](#).

### Garantie des vices cachés

Garantie légale due par le vendeur de l'Appareil éligible conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil. Plus d'informations en [cliquant-ici](#).

### Plafond de l'aide au rééquipement

Montant cumulé maximum remboursé au Client via e-Carte cadeau en cas de Panne rentrant dans le cadre du Service. Le montant maximum dépend de la Formule sélectionnée :

- Formule Spareka 500+ : 500€
- Formule Spareka 800+ : 800€
- Formule Spareka 1500+ : 1500€

Plus de détails sur les Formules en [cliquant ici](#).

### 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 Spareka Plus 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 Spareka 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. La Valeur de remplacement ne peut pas dépasser le Plafond de l'aide au rééquipement.