

Conditions Générales de Ventes (CGV)

Date de publication : 01/12/2025
Date de dernière mise à jour : 22/06/2026

SOMMAIRE

1. Objet, portée et documents contractuels
2. Définitions
3. Produits, produits reconditionnés et services
4. Prix et éligibilité aux avantages
5. Disponibilité, stock et restrictions particulières
6. Processus de vente – Présentation générale
7. Réservation
8. Devis
9. Commande
10. Facturation et modalités de paiement
11. Livraison et retrait Click & Collect
12. Conformité, activation et mise en service
13. Garanties légales
14. Garantie commerciale Apple
15. Garantie SECOIA
16. Retours, annulations, avoirs et remboursements
17. Conditions particulières d'approvisionnement
18. Responsabilité
19. Données personnelles (RGPD)
20. Médiation / Réclamation
21. Droit applicable / Juridiction

ANNEXES

- Annexe 1 – Produits reconditionnés
- Annexe 2 – Conditions générales de service après-vente (CGSAV)
- Annexe 3 – Cartes cadeaux
- Annexe 4 – Synthèse des garanties
- Annexe 5 – Opérations commerciales
- Annexe 6 – Crédits Services
- Annexe 7 – Formulaire retour

ARTICLE 1 — OBJET, PORTÉE ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations commerciales entre la société INTER-ACTIF et tout Client, Particulier ou Professionnel, pour l'achat de Produits et de Services :

- en boutique,
- auprès des équipes commerciales professionnelles,
- ainsi que sur les sites internet www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop.

Elles s'appliquent à toutes les ventes de Produits neufs ou reconditionnés, aux prestations de services, aux opérations commerciales et aux garanties commerciales proposées par INTER-ACTIF, sauf disposition contraire expresse et écrite.

Elles constituent le socle de la négociation commerciale conformément à l'article L441-1 du Code de commerce. Toute Commande implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des CGV.

1.2 Identité du vendeur

INTER-ACTIF

Société par actions simplifiée au capital de 1 027 500 €

RCS Reims, 449 708 858

Siège social, 11 avenue Sarah Bernhardt, 51430 Tinquieux

Numéro ORIAS, 18003131 (mandataire non exclusif en opérations de banque et de services de paiement, MOBSP)

TVA intracommunautaire, FR 49 449 708 858

Tél. 03 26 08 32 23

Courriel, webmaster@inter-actif.net

Directeur de la publication, Monsieur Jérôme GROMONT

1.3 Réseau de magasins INTER-ACTIF

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des boutiques et centres techniques INTER-ACTIF, à savoir :

Amiens — 2 rue des Sergents, 80000 Amiens

Arras — 33 place des Héros, 62000 Arras

Beauvais — Centre Commercial Jeu de Paume, 4 boulevard Saint-André, 60000 Beauvais

Calais — Centre Commercial Cité Europe, 1001 boulevard du Kent, 62231 Coquelles

Cergy — Centre Commercial Les 3 Fontaines, rue de la Croix des Maheux, 95000 Cergy

Charleville-Mézières — 20 rue Bourbon, 08000 Charleville-Mézières

Noyelles-Godault — Aushopping Noyelles, avenue de la République, 62950 Noyelles-Godault

Paris Pasteur — 164 rue de Vaugirard, 75015 Paris

Paris République — 6 rue de Franche-Comté, 75003 Paris

Reims — 26-28 rue du Cadran Saint-Pierre, 51100 Reims

Roissy CDG — Centre Commercial Aéroville, 30 rue des Buissons, 95700 Roissy-en-France

Thillois — Parc Champéa, 1 rue des Acacias, 51370 Thillois

Thionville — Centre Commercial Géric, rue du Maillet, 57100 Thionville

Tinquieux — 11 avenue Sarah Bernhardt, 51430 Tinquieux

Troyes — 10 place Jean Jaurès, 10000 Troyes

Versailles — 26 rue du Maréchal Foch, 78000 Versailles

1.4 Modalités de vente, de services et de prestations

1.4.1 Vente en magasin (Particuliers et Professionnels)

Les magasins INTER-ACTIF assurent :

- l'exposition et la démonstration des Produits,
- le conseil commercial et technique,
- l'édition de devis, la prise de Commande et la vente directe,
- l'accès aux solutions de financement, de location ou d'assurance via les partenaires référencés,
- la souscription éventuelle des garanties commerciales,
- les prestations de Services (assistance, configuration, sauvegarde, transfert de données, formation),
- les prestations de SAV avec ou sans rendez-vous.
- Les règles de Service Après-Vente renvoient à l'Annexe 2, CGSAV. Les horaires d'ouverture sont consultables sur www.inter-actif.com.

1.4.2 Vente à distance et prestations professionnelles

Pour les Professionnels et Grands Comptes, INTER-ACTIF assure :

- les études de besoins,
- les propositions tarifaires personnalisées,
- les ventes en volume et approvisionnements spécifiques,
- les prestations techniques (installation, paramétrage, déploiement, sécurité, gestion des données, formation),
- le SAV professionnel en atelier ou sur site.

Les services opérés depuis le siège sont assurés du lundi au vendredi, de 9h à 17h.
Renvois : articles 3, 6, 12 et Annexe 2, CGSAV.

1.4.3 Vente en ligne

Les sites www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop permettent :

- la consultation du catalogue produit (distinct des stocks magasins),
- la passation de Commande via un compte client sécurisé,
- le paiement sécurisé (voir Article 10),
- le retrait Click and Collect,
- l'accès éventuel aux garanties commerciales INTER-ACTIF,
- le dépôt d'un Produit en SAV conformément à l'Annexe 2, CGSAV.

Les sites sont accessibles 24h sur 24 et 7 jours sur 7, sauf maintenance.

1.5 Documents contractuels

Les présentes CGV s'appliquent sans préjudice :

- de l'Annexe 1, Produits reconditionnés
- de l'Annexe 2, CGSAV
- de l'Annexe 3, Cartes Cadeaux
- de l'Annexe 4, Garanties Commerciales INTER-ACTIF
- de l'Annexe 5, Opérations Commerciales
- de l'Annexe 6, Crédits Services

En cas de contradiction, la disposition particulière prévaut pour l'objet concerné.

1.6 Entrée en vigueur

Les présentes CGV sont applicables à compter de leur dernière date de mise à jour indiquée en en-tête du document.

ARTICLE 2 — DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes Conditions Générales de Vente (CGV), qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante.

2.1 Catégories de clients

Client

Toute personne physique ou morale achetant un Produit ou un Service auprès d'INTER-ACTIF en boutique, en ligne ou via les équipes commerciales professionnelles.

Particulier ou Consommateur

Personne physique achetant pour un usage privé, sans lien avec une activité professionnelle, au sens du Code de la consommation.

Professionnel

Personne physique ou morale agissant pour les besoins de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Grand Compte

Client Professionnel bénéficiant de conditions particulières reconnues par écrit, pouvant inclure un encours autorisé.

2.2 Produits

Produit

Tout bien commercialisé par INTER-ACTIF incluant les produits Apple neufs, les produits d'autres marques, les produits Apple reconditionnés, les accessoires, périphériques et consommables, les pièces détachées et composants destinés au SAV, les produits configurés à la demande ainsi que les produits dématérialisés, licences, abonnements et services numériques.

Pièce détachée

Élément matériel destiné à remplacer une partie défectueuse d'un Produit permettant de restaurer son fonctionnement initial. Les pièces détachées utilisées par INTER-ACTIF incluent les pièces Apple d'origine fournies dans le cadre du programme ESDP ainsi que les pièces compatibles autorisées pour certaines réparations conformément à l'Annexe 2, CGSAV.

Composant

Élément électronique ou mécanique intégré au fonctionnement interne d'un Produit comprenant notamment la batterie, le module écran, la carte mère, la connectique ou tout sous-ensemble technique. Les composants sont utilisés exclusivement dans le cadre de réparations réalisées par INTER-ACTIF ou par un centre agréé selon les procédures définies en Annexe 2.

Logiciel

Programme informatique ou système d'exploitation permettant le fonctionnement d'un Produit, fourni par Apple ou par un éditeur tiers. Le logiciel peut être préinstallé, téléchargé, mis à jour ou activé par licence et peut nécessiter un identifiant Apple ou un compte éditeur.

Licence

Droit d'utilisation d'un logiciel, d'une application, d'un système ou d'un service numérique, accordé selon les conditions imposées par l'éditeur. La licence peut être permanente, limitée dans le temps, liée à un appareil ou associée à un compte utilisateur.

Abonnement

Engagement permettant au Client d'accéder à un service numérique, un logiciel, un espace de stockage ou une fonctionnalité premium contre un paiement récurrent. Les conditions d'utilisation, de renouvellement et de résiliation sont définies exclusivement par l'éditeur ou le prestataire.

Produit reconditionné

Produit d'occasion ayant fait l'objet de tests complets, d'une remise en état fonctionnelle, de l'effacement des données et de contrôles conformes au Décret n°2022-190 du 17 février 2022. Les règles applicables figurent en Annexe 1.

Configure-To-Order (CTO)

Produit configuré spécifiquement à la demande du Client comprenant des options matérielles telles que la mémoire, le stockage, le processeur, la couleur... Les Produits CTO sont soumis à des règles particulières incluant un acompte minimum de 30 % pouvant atteindre 100 %, l'absence de droit de rétractation, la non-annulabilité et la non-remboursabilité. Les règles détaillées figurent aux Articles 7 et 9.

2.3 Services et prestations

Service

Toute prestation réalisée par du personnel interne qualifié d'INTER-ACTIF comprenant le diagnostic, la réparation, la remise en état, la maintenance préventive ou corrective, la configuration, l'installation, la mise en service, la sauvegarde et le transfert de données, la formation, l'accompagnement technique et l'assistance ponctuelle ou continue.

Sont exclus les prestations AppleCare+, les services Coverd ou tout autre produit d'assurance, les garanties commerciales tierces ainsi que les interventions réalisées par un prestataire extérieur. INTER-ACTIF peut orienter un Client vers un tiers sans en assurer l'exécution.

Service Après-Vente (SAV)

Interventions techniques, diagnostics, réparations matérielles ou logicielles réalisées en magasin, en atelier ou sur site professionnel. Les prestations de SAV peuvent être effectuées sous garantie ou hors garantie selon les conditions de garantie du produit, la nature de la panne, la casse éventuelle et la demande du Client. Les règles applicables figurent en Annexe 2.

2.4 Actes commerciaux

Réservation

Mise de côté temporaire d'un Produit disponible ou en cours d'approvisionnement, sans obligation d'achat pour le Client et sans obligation de vente pour INTER-ACTIF. La Réservation devient active à compter de la confirmation de disponibilité adressée au Client. Les règles applicables figurent à l'Article 7.

Devis

Proposition commerciale écrite indiquant les Produits, Services, quantités, conditions tarifaires et durée de validité. La durée applicable est définie à l'Article 8.

Commande

Engagement ferme portant sur des Produits ou Services, matérialisé par une validation en ligne, un paiement en boutique ou une acceptation formelle d'un devis.

2.5 Garanties

Garantie légale

Garanties imposées par la loi incluant la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés. Les règles détaillées figurent à l'Article 13.

Garantie Matériel Apple

Garantie constructeur applicable aux produits neufs achetés chez INTER-ACTIF, régie par les règles Apple ESDP. Les modalités applicables figurent à l'Article 14.

Garantie commerciale INTER-ACTIF (SECOIA)

Extension facultative couvrant certaines pannes matérielles au-delà de la garantie légale, proposée en choix de 1 an ou 2 ans. Les règles détaillées figurent à l'Article 15.

2.6 Éléments commerciaux associés

Avoir

Valeur commerciale permettant d'effectuer un nouvel achat. Un avoir est personnel, non transmissible sauf accord écrit, valable 12 mois et remboursable conformément à l'Article 16.

Opération commerciale

Promotion, remise, campagne marketing ou avantage temporaire proposé par INTER-ACTIF. Les conditions applicables figurent en Annexe 5.

Assurance

Contrat distinct conclu entre le Client et un organisme d'assurance partenaire couvrant des dommages accidentels, pertes, vols ou pannes non incluses dans les garanties légales. INTER-ACTIF n'est pas assureur et n'exécute pas les prestations couvertes par ces contrats.

Financement

Solution permettant d'acquérir un Produit ou un Service via un crédit ou une location avec option d'achat proposés par un organisme partenaire. INTER-ACTIF n'est ni prêteur ni décisionnaire, l'accord relevant exclusivement du financeur.

Facilité de paiement

Modalité permettant d'échelonner un paiement, par exemple en 3 ou 4 fois, via un prestataire externe soumis à ses conditions, critères d'éligibilité et frais éventuels. INTER-ACTIF n'intervient pas dans l'acceptation.

Crédits Services

Crédits techniques prépayés utilisables pour des prestations SAV ou Services. Les règles applicables figurent en Annexe 6.

2.7 Éléments juridiques

Site internet

Plateformes exploitées par INTER-ACTIF : www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop.

Force majeure

Événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution d'une obligation au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 3 — PRODUITS, PRODUITS RECONDITIONNÉS ET SERVICES

Le présent article définit la nature des Produits et Services commercialisés par INTER-ACTIF, leurs caractéristiques essentielles, ainsi que les règles applicables à leur présentation et disponibilité.

3.1 Produits neufs

INTER-ACTIF commercialise principalement des produits de la marque Apple ainsi que des produits d'autres fabricants compatibles ou complémentaires.

Les Produits neufs sont vendus scellés et dans leur emballage d'origine, sauf exception clairement indiquée.

3.2 Produits reconditionnés

Les Produits Reconditionnés vendus par INTER-ACTIF sont des produits d'occasion remis en état selon les normes définies à l'Annexe « Produits Reconditionnés ».

Ils bénéficient d'un descriptif précis de leur état et de leurs caractéristiques au moment de la vente.

3.3 Pièces détachées et composants

INTER-ACTIF commercialise ou installe des pièces détachées destinées à la réparation ou à l'entretien d'appareils Apple ou d'autres marques, incluant notamment :

- écrans, batteries, modules internes
- cartes mères, connecteurs
- composants électroniques
- visserie, joints, éléments de structure

Certaines pièces sont fournies dans le cadre de procédures d'échange standard constructeur, impliquant la non-restitution de la pièce défectueuse au Client.

3.4 Produits configurés sur demande (CTO)

Les produits dits « Configure-To-Order (CTO) » sont fabriqués à la demande du Client avec des caractéristiques techniques personnalisées (mémoire, stockage, processeur, options spécifiques).

Ils sont soumis aux règles particulières précisées aux Articles 7 et 9, notamment :

- acompte obligatoire
- absence de droit de rétractation
- commande ferme
- absence d'échange ou de remboursement

3.5 Accessoires, consommables, périphériques et logiciels

INTER-ACTIF commercialise également :

- accessoires Apple et tiers (coques, câbles, adaptateurs, chargeurs, étuis, stations d'accueil, etc.)
- consommables (cartouches, produits d'entretien, etc.)
- périphériques associés (claviers, souris, trackpad, trackers, casques...)
- droits de licences et logiciels

3.6 Services techniques

Les Services fournis par INTER-ACTIF sont exclusivement réalisés par du personnel interne qualifié et comprennent :

- diagnostic, réparation, entretien
- configuration, installation et mise en service
- transfert ou sauvegarde de données
- formation, accompagnement et assistance technique

Les Services sont décrits plus en détail dans l'Annexe « Conditions Générales de SAV ».

3.7 Exclusions – Produits ou services tiers

Ne constituent pas des Produits ni des Services INTER-ACTIF :

- produits d'assurance Coverd ou autres assureurs,
- garanties commerciales tierces,
- prestations techniques réalisées par un prestataire extérieur.

AppleCare+ est un contrat de service Apple pouvant être proposé et vendu par INTER-ACTIF, mais il demeure exécuté par Apple et régi exclusivement par les conditions d'Apple (voir Article 14).

INTER-ACTIF peut proposer une mise en relation, mais n'en assure ni l'exécution ni la gestion contractuelle.

3.8 Présentation des informations

Les informations fournies sur les sites internet ou en boutique (descriptions, caractéristiques, visuels, prix, disponibilité) sont données à titre indicatif.

Des variations mineures peuvent exister selon les mises à jour constructeur.

3.9 Conformité réglementaire

Tous les Produits commercialisés par INTER-ACTIF respectent les réglementations applicables en matière de sécurité, d'environnement, de conformité électrique et de gestion des déchets (DEEE, piles et accumulateurs).

3.10 Disponibilité

La disponibilité des Produits dépend des stocks et des capacités d'approvisionnement.

Une indication de disponibilité peut être donnée, mais ne constitue pas un engagement ferme tant que la Commande n'est pas confirmée.

3.11 Produits retirés du catalogue constructeur

Certains Produits peuvent être commercialisés après leur retrait du catalogue constructeur, sous réserve de disponibilité. Ils bénéficient alors des garanties applicables précisées aux Articles 13 à 15.

3.12 Services spécifiques pour Professionnels — Crédits Services

Certaines prestations destinées aux Clients Professionnels (assistance informatique, télémaintenance, interventions sur site, accompagnement et support technique étendu) peuvent être réalisées dans le cadre de Crédits Services prépayés.

Ces prestations font l'objet de règles contractuelles particulières détaillées en Annexe 6 — Crédits Services, lesquelles s'appliquent exclusivement à ce type de Services et complètent les présentes CGV.

ARTICLE 4 — PRIX ET ÉLIGIBILITÉ AUX AVANTAGES

Le présent article définit les règles applicables aux prix des Produits et Services ainsi que les conditions d'accès aux remises, promotions et avantages proposés par INTER-ACTIF.

4.1 Prix affichés

Les prix des Produits et Services sont exprimés :

- en euros toutes taxes comprises pour les Clients Particuliers
- en euros hors taxes pour les Clients Professionnels et Grands Comptes

Ils incluent la TVA, l'éco-participation applicable aux équipements électriques et électroniques ainsi que toute taxe obligatoire en vigueur à la date de la Commande.

4.2 Variation des prix

INTER-ACTIF peut modifier ses prix à tout moment, sans préavis, en fonction :

- des évolutions tarifaires constructeurs
- des variations de change
- des politiques commerciales d'Apple et des autres fournisseurs
- des conditions économiques générales

Le prix applicable est celui en vigueur au moment de la validation du Devis (Article 8) ou de la Commande (Article 9).

4.3 Frais additionnels

Des frais peuvent s'ajouter au prix affiché, notamment :

- frais administratifs (détaxe, financement, formalités particulières)
- frais de livraison ou d'expédition
- frais liés à des Services techniques supplémentaires demandés par le Client

Ces frais sont communiqués au Client avant validation de la Commande.

4.4 Avantages, promotions et opérations commerciales

Les opérations commerciales, permanentes ou saisonnières, sont régies par l'Annexe 5 « Opérations commerciales ».

Les conditions particulières d'une opération (dates, références éligibles, restrictions, cumul, justificatifs, modalités de retour) prévalent en cas de contradiction avec les présentes CGV, dans le respect du droit applicable.

Les prix affichés peuvent intégrer une remise ou un avantage provenant :

- d'une opération permanente (Éducation, Bons Plans, Déstockage)
- d'une opération ponctuelle (Back to School, Bacheliers, Black Friday, Bonus Reprise, etc.)

Les dispositions particulières applicables aux évolutions tarifaires intervenant après la validation d'une Commande sont précisées à l'article 17 des présentes Conditions Générales de Vente.

4.4.1 Fonctionnement général des avantages permanents

- prix réduit appliqué sur les Produits éligibles
- prix pouvant varier selon les magasins
- une Réservation (Article 7) ne fige jamais le prix
- offres limitées aux stocks disponibles et aux références identifiées

4.4.2 Produits concernés

Les Produits éligibles peuvent être :

- neufs
- ou reconditionnés selon indication

Les garanties applicables sont définies aux :

- Article 13 — Garanties légales
- Article 14 — Garantie commerciale Apple
- Article 15 — Garantie SECOIA

4.4.3 Retours et restrictions

Les Produits vendus dans le cadre de certaines opérations peuvent être :

- ni repris
- ni échangés
- ni remboursés

Selon les règles de l'Article 16.

4.4.4 Spécificité des Produits reconditionnés

Les Produits reconditionnés répondent obligatoirement :

- au Décret n°2022-190 du 17 février 2022
- aux conditions définies à l'Annexe 1 « Produits reconditionnés »

4.4.5 Cumul des remises

Les opérations de type « Bons Plans » ou « Déstockage » sont non cumulables avec d'autres offres, sauf mention contraire.

4.5 Éligibilité aux avantages Éducation

4.5.1 Remises permanentes

- -6 % sur les Mac
- -3 % sur les iPad

4.5.2 Clients éligibles

- étudiants de l'enseignement supérieur
- parents achetant pour un étudiant
- enseignants et personnels éducatifs

4.5.3 Justificatifs obligatoires

- certificat de scolarité
- carte étudiante
- Pass Éducation

4.5.4 Conditions spécifiques

- offre non cumulable
- valable exclusivement en boutique
- retours et annulations selon l'Article 16

4.6 Offres ponctuelles à dates définies

4.6.1 Principes

Les opérations ponctuelles de type Back to School, Bacheliers, Black Friday, **Bonus Reprise** ou toute autre campagne saisonnière :

- disposent de dates de début et de fin définies
- sont limitées en quantités
- s'appliquent à des références précisément identifiées

4.6.2 Conditions

Selon les opérations, l'avantage peut prendre la forme :

- d'une remise immédiate appliquée sur facture
- d'un Bonus Reprise venant majorer la valeur de reprise standard
- d'un montant fixe ou d'un pourcentage appliqué aux Produits éligibles

Conditions générales :

- une unité par facture, sauf mention contraire
- offre éligible aux financements partenaires, sauf restriction
- produits toujours neufs et scellés, sauf indication contraire

- la reprise est soumise aux exigences définies dans les modalités de l'opération (état minimum, contrôle d'activation Apple, absence de blocage iCloud)

4.6.3 Référence aux CGV

Ces opérations sont soumises aux règles :

- Article 9 — Commande
- Article 10 — Facturation et modalités de paiement
- Article 16 — Retours, annulations, avoirs et remboursements

4.7 Information du Client

Toutes les opérations commerciales sont :

- affichées en boutique
- publiées sur www.inter-actif.com
- présentées avec leurs conditions, quantités, références et restrictions

4.8 Erreur manifeste de prix

INTER-ACTIF peut annuler une Commande en cas d'erreur manifeste d'affichage du prix, notamment lorsqu'un prix dérisoire ou incohérent résulte d'une erreur technique, humaine ou d'un dysfonctionnement.
Dans ce cas, le Client est informé et remboursé le cas échéant.

ARTICLE 5 — DISPONIBILITÉ, STOCK ET RESTRICTIONS PARTICULIÈRES

Le présent article encadre les règles applicables à la disponibilité, l'approvisionnement, les stocks et les indications communiquées au Client avant la Commande.

5.1 Disponibilité affichée

Les indications de disponibilité communiquées :

- sur les sites www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop
- en boutique
- par téléphone, courriel ou tout autre moyen

sont fournies à titre informatif.

Elles peuvent varier à tout moment en fonction des ventes, des réceptions ou des mouvements de stock.

Ces indications ne constituent pas un engagement ferme tant que la Commande n'a pas été confirmée.

5.2 Rupture temporaire

En cas de rupture de stock temporaire d'un Produit :

- le Client est informé dès que possible
- un délai estimatif de réapprovisionnement peut être communiqué
- le Client peut maintenir sa Commande, l'annuler ou opter pour un Produit alternatif

Si la Commande a déjà été réglée, l'annulation donne lieu à un avoir valable 12 mois ou à un remboursement total.

5.3 Retrait ou arrêt de commercialisation

Certains Produits peuvent être retirés du catalogue constructeur ou ne plus être distribués.

Dans ce cas :

- INTER-ACTIF peut proposer un modèle substitutif
- ou procéder au remboursement intégral de la Commande si aucun remplacement n'est possible

Les conditions particulières relatives à l'approvisionnement des Produits, aux ruptures de stock, aux délais fournisseurs et aux évolutions de disponibilité sont définies à l'**article 17**.

5.4 Quantités disponibles

INTER-ACTIF peut limiter la quantité de Produits par Client, notamment lors :

- d'opérations promotionnelles
- de ventes exceptionnelles (« Bons Plans »)
- de pénuries ou restrictions d'approvisionnement constructeur
- de risques d'approvisionnement limité

Ces limites sont toujours indiquées au moment de la Commande.

5.5 Disponibilité des Produits configurés sur demande (CTO)

Les Produits CTO (Configure-To-Order) sont fabriqués spécifiquement pour le Client.

Leur délai dépend :

- des capacités de production d'Apple
- de la disponibilité des composants
- des contraintes logistiques internationales

Les délais indiqués sont estimatifs et ne constituent pas une obligation ferme.

Toute Commande CTO est soumise aux règles particulières des Articles 7 — Réservation et 9 — Commande.

5.6 Produits importés ou stockés hors boutique

Certains Produits peuvent être :

- stockés en plateforme logistique
- en transit
- en entrepôt régional ou fournisseur

Dans ces cas, la disponibilité est confirmée lors du traitement de la Commande.

5.7 Produits destinés au SAV

Les pièces détachées ou composants destinés au Service Après-Vente sont soumis :

- à la disponibilité constructeur
- aux règles d'échange standard Apple
- à la disponibilité locale dans les Centres de Services Agréés Apple (CSAA)

5.8 Réservations et précommandes

Lorsqu'un Produit est indiqué comme « Réservable » ou « Précommandable », les règles applicables figurent à l'Article 7 — Réservation.

5.9 Produits d'exposition

Certains Produits peuvent être vendus comme modèles d'exposition.

Dans ce cas :

- l'information est clairement indiquée au Client
- le prix tient compte de l'état du Produit
- les garanties applicables sont précisées au moment de la vente

ARTICLE 6 — PROCESSUS DE VENTE – PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le présent article décrit le cheminement d'une vente depuis la première demande du Client jusqu'à la validation d'une Commande. Les étapes détaillées sont précisées aux Articles 7 à 10.

6.1 Étapes du processus de vente

Toute vente réalisée par INTER-ACTIF suit, selon les cas, les étapes suivantes :

- une information préalable sur les Produits et Services
- une éventuelle Réservation (Article 7)
- l'établissement d'un Devis (Article 8)
- la validation d'une Commande (Article 9)
- la Facturation et le Paiement (Article 10)
- la Livraison ou le Retrait (Article 11)
- la Mise en service ou l'activation lorsque applicable (Article 12)

6.2 Information préalable du Client

Avant toute Commande, le Client peut solliciter :

- des renseignements sur les caractéristiques techniques des Produits
- des conseils d'utilisation
- des précisions sur les délais, disponibilités et conditions de vente
- des informations sur les garanties applicables
- une estimation du prix ou des frais associés

Les informations fournies par INTER-ACTIF sont données de bonne foi, sur la base des informations constructeurs et des stocks disponibles.

6.3 Rôle des équipes INTER-ACTIF

Les équipes de vente et de support assurent :

- l'accueil et le conseil du Client
- la présentation des Produits, Services, accessoires et options
- l'évaluation du besoin
- la préparation éventuelle d'un Devis
- la création et la validation d'une Commande
- l'explication des garanties et des conditions commerciales applicables

6.4 Vente en magasin

La vente en magasin suit les étapes suivantes :

- présentation du Produit au Client
- éventuelle démonstration ou test
- prise d'information pour établir un Devis ou une Commande
- encaissement ou enregistrement selon le mode de paiement choisi
- remise de la facture et du Produit ou préparation du retrait ultérieur
- possibilité de bénéficier d'un Service associé (installation, transfert, etc.)

6.5 Vente à distance et Vente Professionnelle

INTER-ACTIF propose un accompagnement spécifique pour les ventes :

- par téléphone, courriel ou visio
- aux entreprises, administrations, institutions et Grands Comptes

Ces ventes impliquent généralement :

- une étude de besoin
- une proposition technique ou commerciale matérialisée par un Devis (Article 8)
- la validation d'une Commande par écrit
- un suivi logistique spécifique
- un accompagnement technique ou une mise en service sur site lorsque nécessaire

6.6 Vente en ligne

Les sites www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop permettent au Client :

- de consulter les Produits et leurs caractéristiques

- de connaître la disponibilité indicative des Produits
- de créer une Commande en ligne
- de payer selon les modalités décrites à l'Article 10
- de choisir entre un envoi ou un retrait en magasin
- d'accéder aux conditions de retour (Article 16)

6.7 Preuve de la transaction

Toute transaction validée selon les Articles 7 à 10 vaut accord ferme.

Les preuves acceptées incluent notamment :

- les tickets ou factures en magasin
- les confirmations de Commande en ligne
- les devis acceptés par signature ou validation électronique
- les historiques de Commande accessibles via le compte Client

ARTICLE 7 — RÉSERVATION

La Réservation permet au Client de demander la mise de côté d'un Produit avant de procéder à une Commande. Elle ne constitue pas une Commande et n'engage ni le Client ni INTER-ACTIF tant qu'elle n'a pas été confirmée.

7.1 Objet de la Réservation

La Réservation consiste à demander qu'un Produit :

- soit mis de côté lorsqu'il est disponible
- soit réservé dès son arrivée lorsqu'il est en cours d'approvisionnement
- soit bloqué lors d'un transfert inter-boutiques ou lorsqu'un modèle d'exposition est remis en stock

La Réservation n'a pas de valeur contractuelle, ne vaut ni achat ni Commande, et ne garantit pas la disponibilité finale.

7.2 Confirmation de disponibilité

La Réservation devient effective lorsque INTER-ACTIF confirme au Client :

- que le Produit est physiquement disponible en boutique,
- ou qu'il vient d'arriver en stock.

La confirmation peut être effectuée par :

- appel téléphonique
- SMS
- courriel
- ou tout moyen convenu avec le Client

Aucun délai de validité ne démarre tant que le Client n'a pas été informé de manière formelle.

7.3 Durée de validité de la Réservation

À compter de la confirmation de disponibilité :

- la Réservation est valable **48 heures ouvrées**,
- le Produit est mis de côté pendant cette durée.

Passé ce délai :

- la Réservation est automatiquement annulée
- le Produit est remis en vente
- aucune priorité ne peut être revendiquée par le Client

7.4 Absence d'obligation d'achat

La Réservation n'oblige pas le Client à acheter.

De même, elle n'impose à INTER-ACTIF aucune obligation de disponibilité tant que la confirmation n'a pas été donnée.

7.5 Commande consécutive à une Réservation

La Commande est formée uniquement lorsque :

- le Client procède au paiement en boutique
- ou valide et règle une Commande en ligne

Avant règlement, la Réservation peut être annulée par l'une ou l'autre des parties.

7.6 Précommandes

Lorsqu'un Produit est annoncé mais non encore disponible :

- la Réservation est possible
- INTER-ACTIF ne garantit aucun délai de disponibilité
- les dates communiquées sont indicatives
- aucun paiement n'est dû avant la Commande ferme

Les règles de disponibilité applicables sont celles de l'Article 5.

7.7 Promotions et opérations commerciales

La Réservation **ne fige jamais le prix.**

Le Client bénéficie d'une opération commerciale uniquement si :

- la Commande est passée pendant la période de validité de l'offre
- le Produit est éligible au moment de la Commande

Après expiration de l'opération, le prix applicable est celui hors promotion.

7.8 Réservation inter-boutiques

À la demande du Client, un Produit peut être transféré d'une boutique à une autre, sous réserve :

- de disponibilité,
- de validation par INTER-ACTIF.

Ce transfert peut entraîner des frais logistiques, communiqués avant exécution.

7.9 Impossibilité ou erreur de Réservation

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable :

- d'une indisponibilité finale du Produit réservé
- d'un refus de transfert
- d'un retard d'acheminement
- d'une erreur de référence ou d'une rupture survenue entre-temps

Aucune indemnisation n'est due, mais une solution alternative peut être proposée.

ARTICLE 8 — DEVIS

Le Devis constitue une proposition commerciale écrite émise par INTER-ACTIF. Il permet au Client de connaître le détail d'un Produit ou d'un Service, son prix, ses conditions, sa durée de validité et les modalités applicables avant toute Commande.

Le Devis ne constitue pas une Commande (Article 9) tant qu'il n'a pas été accepté par le Client selon les modalités prévues au présent article.

8.1 Objet du Devis

Le Devis précise notamment :

- la désignation des Produits ou Services concernés
- les caractéristiques techniques essentielles
- les quantités prévues
- le prix unitaire et total (TTC ou HT selon le statut du Client)
- les éventuels frais additionnels (administratifs, logistiques, installation, livraison)
- les conditions particulières applicables (CTO, promotions, périodes commerciales, Bonus Reprise, stock limité)
- les garanties applicables
- les délais estimatifs de disponibilité (Article 5)

Pour les Produits reconditionnés, le Devis mentionne leur état au moment de son émission (Annexe 1).

8.2 Durée de validité du Devis

La durée de validité est indiquée sur le Devis.

À défaut, et sauf mentions contraires :

- un devis est valable **quinze (15) jours** à compter de sa date d'émission.
- les prix, disponibilités et conditions commerciales peuvent évoluer au-delà de cette période
- un Devis périmé peut être réémis ou actualisé en fonction des nouveaux tarifs, des stocks ou des politiques commerciales en vigueur

8.3 Acceptation du Devis

Le Devis est réputé accepté lorsque le Client :

- le signe manuscritement, ou
- le valide par signature électronique, ou
- le confirme par écrit (courriel, courrier ou validation numérique), ou
- procède à un règlement total ou partiel conforme aux conditions du Devis

L'acceptation du Devis vaut engagement ferme et entraîne automatiquement la création d'une Commande (Article 9).

8.4 Devis pour Produits CTO (Configure-To-Order)

Les Produits Configure-To-Order (CTO) sont fabriqués ou configurés spécifiquement selon les caractéristiques choisies par le Client (mémoire, stockage, processeur, couleur ou toute autre option proposée par le constructeur).

En raison de leur caractère personnalisé, un acompte compris entre 30 % et 100 % du montant de la Commande peut être exigé lors de l'acceptation du Devis.

Le Devis rappelle que les Produits CTO sont réalisés spécialement pour le Client. En conséquence, sauf dispositions légales impératives, ils ne bénéficient pas du droit de rétractation et la Commande est, par principe, ferme, non annulable et non remboursable.

Toutefois, la Commande demeure subordonnée à la confirmation définitive par le constructeur de la disponibilité du Produit, de la faisabilité de la configuration demandée et du maintien des conditions tarifaires applicables au moment de son approvisionnement, conformément aux dispositions de l'**article 17** des présentes Conditions Générales de Vente.

Les délais communiqués pour les Produits CTO sont donnés à titre indicatif et dépendent des capacités de production, d'approvisionnement et de livraison du constructeur.

8.5 Devis Professionnels et Grands Comptes

Les Devis destinés aux Clients Professionnels peuvent comporter :

- des configurations techniques sur mesure
- des remises ou conditions tarifaires spécifiques
- des engagements de volumes
- un suivi commercial individualisé

- des conditions de paiement adaptées (Article 10)
- des éléments contractuels complémentaires (références projets, numéros de commande internes, SLA)

Ces Devis constituent le socle de la négociation commerciale conformément à l'article L441-1 du Code de commerce.

8.6 Révision et modification d'un Devis

Un Devis peut être modifié avant acceptation uniquement.

Toute modification demandée par le Client peut entraîner :

- une variation de prix
- un changement de disponibilité ou de délai
- une mise à jour des conditions particulières

Une fois accepté, le Devis devient une Commande (Article 9) et n'est plus modifiable.

8.7 Annulation d'un Devis accepté

Un Devis accepté ne peut être annulé que :

- dans les cas prévus à l'Article 9 pour les Commandes
- en cas d'indisponibilité définitive du Produit (Article 5.3)
- dans les cas prévus par les dispositions légales relatives aux garanties ou, lorsqu'elles s'appliquent, au droit de rétractation des Consommateurs
- selon les règles particulières applicables aux Produits CTO

8.8 Facturation

Le Devis ne constitue jamais une facture.

La facturation intervient selon les règles définies à l'Article 10 — Facturation et modalités de paiement.

ARTICLE 9 — COMMANDE

La Commande formalise l'engagement ferme du Client et d'INTER-ACTIF concernant un Produit ou un Service, selon les conditions prévues au Devis (Article 8) ou à la vente en boutique ou en ligne.

La Commande vaut contrat et entraîne l'application de l'ensemble des présentes CGV.

9.1 Formation de la Commande

La Commande est formée lorsque le Client :

- accepte et valide un Devis (Article 8), ou
- règle totalement ou partiellement son achat, ou
- valide une Commande en ligne via son compte Client, ou
- signe un bon de Commande en boutique ou à distance

Toute Commande est ferme et définitive sauf dispositions contraires prévues au présent article ou par la loi.

9.2 Informations obligatoires du Client

Pour permettre l'exécution de la Commande, le Client doit fournir :

- son identité
- ses coordonnées complètes
- une adresse électronique valide
- une adresse de facturation et, le cas échéant, une adresse de livraison

Toute erreur ou omission peut :

- retarder le traitement de la Commande
- entraîner des frais supplémentaires
- empêcher la livraison ou la mise en service du Produit

La responsabilité incombe au Client.

9.3 Validation et confirmation de la Commande

Une fois la Commande enregistrée :

- une confirmation écrite est adressée au Client (**papier ou par voie électronique : courriel, espace client en ligne**)
- la disponibilité des Produits est vérifiée conformément à l'Article 5
- la préparation ou l'encaissement peut être déclenché

INTER-ACTIF se réserve le droit d'annuler ou refuser une Commande en cas :

- d'erreur manifeste d'affichage du prix (Article 4.8)
- de suspicion de fraude
- de refus ou impossibilité de paiement (Article 10)
- de dépassement des limites de quantité (Article 5.4)
- d'indisponibilité définitive du Produit (Article 5.3)

La validation d'une Commande ne garantit pas la disponibilité définitive du Produit ni le maintien des conditions d'approvisionnement lorsque celles-ci dépendent d'un fabricant, d'un fournisseur ou d'un partenaire logistique. Les dispositions particulières de l'**article 17** demeurent applicables.

9.4 Commandes comportant des Produits CTO

Pour les Produits CTO (Configure-To-Order) :

- un acompte entre 30 % et 100 % peut être exigé
- la Commande est ferme, non annulable et non remboursable, sous réserve des dispositions de l'article 9.8 relatives aux augmentations exceptionnelles de prix, aux ruptures d'approvisionnement et aux impossibilités de fabrication ou de livraison imputables au constructeur.
- les délais de disponibilité sont donnés à titre indicatif (Article 5.5)
- aucune modification technique n'est possible après validation

Les caractéristiques personnalisées excluent tout droit de rétractation.

9.5 Commandes comportant des Produits reconditionnés

Les Commandes de Produits reconditionnés sont soumises :

- aux dispositions de l'Annexe 1 « Produits reconditionnés »
- au Décret n°2022-190 sur la remise en état
- aux garanties prévues aux Articles 13, 14 et 15

L'état exact du Produit est précisé avant validation de la Commande. Il est considéré comme accepté par le client après le règlement de sa facture.

9.6 Commande avec financement ou facilités de paiement

Les Commandes réglées via :

- ALMA
- YounitedPay
- Sofinco
- ou toute facilité de paiement proposée par INTER-ACTIF

sont subordonnées à :

- l'acceptation du dossier par l'établissement financier
- la conformité du paiement (Article 10)

Le Produit ne peut être remis ou livré avant acceptation définitive du financement.

En cas de refus du financement, la Commande est automatiquement annulée.

9.7 Modification d'une Commande

Une Commande confirmée :

- ne peut plus être modifiée sauf accord express d'INTER-ACTIF
- toute demande de modification peut entraîner un délai ou une impossibilité
- si la modification est impossible, les règles de l'Article 16 s'appliquent

9.8 Annulation d'une Commande

Une Commande peut être annulée :

- en cas d'indisponibilité définitive du Produit, dans les conditions prévues aux Articles 5 et 17,
- en cas d'impossibilité de paiement ou de refus de financement,
- dans les cas prévus par la loi, notamment au bénéfice du Client Consommateur,
- en cas d'erreur manifeste de prix ou d'information, dans les conditions prévues aux Articles 4.8 et 17.7,
- dans les cas particuliers d'évolution tarifaire, de rupture d'approvisionnement, de modification de référence, d'arrêt de commercialisation ou d'impossibilité de fourniture prévus à l'Article 17.

Les Produits Configure-To-Order (CTO), fabriqués ou configurés spécifiquement selon les demandes du Client, demeurent par principe fermes, non annulables et non remboursables, sauf dans les cas expressément prévus aux Articles 8.4, 9.4 et 17 des présentes CGV.

Lorsque l'annulation intervient dans un cas imputable à INTER-ACTIF ou à une impossibilité d'approvisionnement confirmée, les sommes versées par le Client sont remboursées conformément aux modalités prévues à l'Article 16.

Une annulation à l'initiative du Client hors cadre légal ou hors cas expressément prévus aux présentes CGV peut entraîner des frais logistiques ou administratifs.

9.9 Preuve de la Commande

Les éléments suivants valent preuve :

- ticket ou facture en magasin
- confirmation de Commande en ligne
- Devis accepté
- validation électronique
- historique de Commande dans l'espace Client

Les documents sont archivés selon les exigences légales.

ARTICLE 10 — FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

10.1 Facturation

10.1.1 Émission de la facture

La facture est remise ou envoyée au Client :

- en boutique lors du règlement
- par courriel au format PDF
- via l'espace Client en ligne
- ou par tout autre moyen convenu avec le Client

Elle comporte l'ensemble des mentions obligatoires, notamment l'identité du Client, la désignation des Produits ou Services, les quantités, les prix unitaires, la TVA, les totaux HT/TTC, la date et le numéro de facture.

10.1.2 Moment de facturation

La facture est émise :

- au moment de l'encaissement pour les ventes en boutique
- à l'expédition ou à la mise à disposition pour les ventes en ligne
- à l'achèvement de la Prestation pour les Services
- dès validation ferme pour les Produits Configure-To-Order (CTO)

10.1.3 Facturation Professionnels

Les factures destinées aux Clients Professionnels comportent :

- montants exprimés hors taxes
- numéro SIREN ou SIRET du Client
- numéro de TVA intracommunautaire lorsque applicable

Certains Produits reconditionnés peuvent être soumis au régime de la marge conformément à l'article 297 A du CGI. Dans ce cas, aucune TVA déductible n'est mentionnée.

10.1.4 Duplicata et corrections

Le Client peut demander un duplicata ou une correction de facture sous réserve de fournir les justificatifs nécessaires et à condition que ces modifications n'altèrent pas les obligations comptables d'INTER-ACTIF.

10.2 Exigibilité du paiement

Le paiement est exigible :

- au moment de la Commande pour les Clients particuliers
- avant toute livraison pour les Clients Professionnels hors délai négocié
- immédiatement pour les Produits Configure-To-Order (CTO) conformément à l'Article 9
- à l'acceptation du financement lorsque le Client sollicite un organisme partenaire

Les conséquences d'une évolution tarifaire postérieure à la validation d'une Commande sont régies par les dispositions de l'article 17.

10.3 Moyens de paiement en boutique

Sont acceptés :

- CB (Visa, Mastercard)
- espèces dans les limites légales
- virement bancaire
- solutions de financement (ALMA, Sofinco, YounitedPay)
- Cartes Cadeaux INTER-ACTIF
- encours professionnel lorsque accordé

Les chèques ne sont pas acceptés pour les particuliers. Ils peuvent être acceptés pour les professionnels uniquement après autorisation écrite d'INTER-ACTIF.

Une pièce d'identité peut être exigée pour authentifier une opération financière.

10.4 Paiement sur les sites internet

Les sites www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop acceptent :

- CB avec authentification 3D Secure
- ApplePay
- paiement ALMA (fractionné ou crédit)
- paiement Younited Pay (crédit)
- virement bancaire lorsque proposé
- Cartes Cadeaux INTER-ACTIF lorsque compatibles

Les transactions sont sécurisées par des prestataires certifiés.

10.5 Paiement par financement

Lorsqu'un financement est choisi :

1. un contrat séparé est conclu entre le Client et le financeur
2. la Commande n'est définitive qu'après validation par le financeur
3. en cas de refus, la Commande est annulée sauf paiement comptant alternatif
4. la résiliation de la Commande entraîne la résiliation du financement correspondant

Le Client est responsable de l'exactitude des informations transmises lors de la demande de financement.

L'AppleCare+ peut, lorsqu'il est proposé en paiement unique, être inclus dans une solution de financement, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation par l'organisme partenaire. Cette inclusion relève exclusivement du financement (crédit) et ne constitue pas un paiement fractionné au sens de l'Article 10.6.

10.6 Paiement en plusieurs fois (ALMA)

Le paiement fractionné ALMA est soumis :

- à l'acceptation du dossier par ALMA
- à l'authentification forte (3D Secure)
- aux conditions financières d'ALMA disponibles sur <https://getalma.eu>

Tout rejet suspend la Commande et déclenche la procédure de recouvrement d'ALMA.

Les frais forfaitaires de traitement administratif de 29 € TTC sont systématiquement facturés, doivent être réglés comptant et ne peuvent en aucun cas être inclus dans un paiement fractionné ou un crédit ALMA. Ces frais restent dus dès lors que le dossier a été instruit et/ou que la demande a été transmise au partenaire, sauf décision commerciale contraire d'INTER-ACTIF.

10.6.1 Paiement fractionné ALMA — champ d'application

Les règles du paiement fractionné ALMA s'appliquent exclusivement aux Produits et, le cas échéant, à certaines Prestations, selon éligibilité et conditions d'ALMA. Sauf mention expresse contraire, les Services et abonnements (dont AppleCare+ en mensualités) sont exclus du champ du paiement fractionné ALMA.

10.6.2 AppleCare+ en mensualités (Servify / Stripe)

Lorsque AppleCare+ est proposé sous forme de mensualités, le règlement est géré par le partenaire Servify, lequel peut s'appuyer sur Stripe pour l'encaissement des échéances. Dans ce cadre :

- le Client conclut un engagement de paiement mensuel selon les conditions du partenaire,
- les échéances sont prélevées selon la périodicité convenue,
- en cas d'incident de paiement, la mise en place ou le maintien du service peut être suspendu selon les conditions du partenaire,
- INTER-ACTIF n'est pas responsable des décisions d'acceptation, de prélèvement, de rejet ou des délais de traitement liés au partenaire de paiement.

Cette modalité n'est pas un "paiement fractionné" ALMA. Elle constitue un abonnement distinct, régi par les conditions du partenaire et, le cas échéant, par les conditions spécifiques AppleCare+ applicables.

10.7 Professionnels et Grands Comptes — Conditions spécifiques

Après analyse de solvabilité et validation par Allianz Trade, INTER-ACTIF peut accorder :

- des délais de paiement
- un encours professionnel
- des conditions particulières formalisées par écrit

Échéance maximale : 30 jours nets sauf accord exceptionnel.

L'encours professionnel comprend :

- les Commandes confirmées
- les livraisons en attente
- les factures échues et non échues

Fonctionnement :

- encours fixé par INTER-ACTIF et révisable à tout moment
- dépassement entraînant un blocage automatique
- libération possible par paiement anticipé
- suspension ou suppression en cas d'incident de paiement

10.8 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est possible pour les Clients professionnels sous conditions :

- mandat SEPA signé
- RIB validé
- respect des échéances prévues

Toute anomalie ou tout rejet entraîne suspension des livraisons, révision de l'encours et possible suppression des facilités accordées.

10.9 Sécurisation des paiements

INTER-ACTIF applique :

- authentification forte (3D Secure)
- normes PCI-DSS
- contrôles anti-fraude
- ApplePay

Des justificatifs peuvent être requis pour sécuriser une transaction.

10.10 Paiement non abouti, refusé ou frauduleux

INTER-ACTIF peut annuler toute Commande en cas :

- de suspicion de fraude
- d'utilisation irrégulière d'un moyen de paiement
- de rejet bancaire
- d'absence de paiement effectif

10.11 Défaut de paiement

En cas de non-paiement total ou partiel à échéance, INTER-ACTIF peut, sans notification préalable :

- suspendre la livraison
- suspendre toute Prestation ou Service
- bloquer toute nouvelle Commande
- exiger un paiement sécurisé
- réduire ou supprimer l'encours professionnel
- exiger un paiement comptant pour toute nouvelle vente

INTER-ACTIF peut conserver un Produit, un accessoire ou un matériel confié en SAV jusqu'au règlement complet.

Clients particuliers

Aucune pénalité légale ni indemnité forfaitaire ne peut être appliquée. INTER-ACTIF peut toutefois suspendre ou annuler la Commande, conserver le matériel déposé en SAV jusqu'au règlement ou refuser une nouvelle vente tant que la régularisation n'est pas effectuée.

Clients professionnels

Conformément au Code de commerce :

- des pénalités de retard sont dues dès le lendemain de l'échéance au taux BCE majoré de 10 points
- une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due
- une indemnisation complémentaire peut être réclamée en cas de frais supérieurs
- en cas de retards répétés, l'encours peut être supprimé et les livraisons suspendues

10.12 Réserve de propriété

Les Produits demeurent la propriété d'INTER-ACTIF jusqu'au paiement intégral. La garde et les risques sont transférés au Client lors de la mise à disposition.

ARTICLE 11 — LIVRAISON ET RETRAIT EN BOUTIQUE

11.1 Modes de mise à disposition

Les Produits peuvent être mis à disposition selon les modalités suivantes :

- retrait en boutique INTER-ACTIF (Click & Collect ou commande en magasin)
- livraison à domicile ou en entreprise, assurée soit par des partenaires spécialisés soit par du personnel INTER-ACTIF
- livraison en point relais, lorsque disponible

Le choix du mode de mise à disposition intervient au moment de la Commande.

11.2 Retrait en boutique (Click & Collect)

Le Client est informé par courriel, SMS ou tout autre moyen de communication indiqué lors de la Commande lorsque le Produit est disponible au retrait.

La remise du Produit ne peut intervenir qu'après vérification de l'identité du bénéficiaire.

Le retrait peut être effectué :

- par le Client, sur présentation :
 - d'une pièce d'identité officielle en cours de validité ;
 - du numéro de Commande ou de la confirmation de mise à disposition ;
- par un tiers mandaté, sur présentation :
 - d'une procuration écrite établie par le Client ;
 - d'une copie de la pièce d'identité du Client ;
 - de sa propre pièce d'identité en cours de validité ;
 - du numéro de Commande ou de la confirmation de mise à disposition.

INTER-ACTIF se réserve le droit de demander tout justificatif complémentaire permettant de vérifier l'identité du bénéficiaire, la régularité de la transaction ou la détention légitime du moyen de paiement utilisé lors de la Commande.

Lorsque la Commande a été réglée par carte bancaire, paiement fractionné, financement ou toute autre solution de paiement différé, INTER-ACTIF peut exiger la présentation du moyen de paiement utilisé ou de tout document permettant d'en justifier la détention légitime.

INTER-ACTIF pourra refuser temporairement ou définitivement la remise du Produit lorsque :

- l'identité du bénéficiaire ne peut être vérifiée ;
- les documents demandés ne sont pas présentés ;
- les informations communiquées lors de la Commande apparaissent incohérentes ;
- une suspicion de fraude, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement existe ;
- un organisme de paiement ou de financement sollicite un contrôle complémentaire.

Dans ces situations, INTER-ACTIF pourra suspendre la remise du Produit jusqu'à régularisation de la situation ou annuler la Commande conformément à l'Article 9.

Aucune remise du Produit ne pourra être effectuée sans les justificatifs demandés.

11.2.1 Absence de droit de rétractation après remise du Produit en magasin

Les Commandes passées en ligne avec retrait en boutique INTER-ACTIF sont préparées à la demande du Client et mises à sa disposition au sein d'un espace de vente physique accessible au public.

Avant toute remise du Produit, le Client bénéficie des mêmes conditions d'information, de présentation et d'accompagnement qu'un acheteur réalisant son acquisition directement en magasin, notamment :

- accès aux Produits de démonstration lorsque ceux-ci sont disponibles ;
- possibilité d'examiner le Produit avant sa remise définitive ;
- présence de conseillers spécialisés en mesure de répondre aux questions du Client ;
- possibilité de solliciter des explications complémentaires sur les caractéristiques, la compatibilité, l'utilisation ou les garanties du Produit ;
- possibilité de renoncer à prendre possession du Produit avant sa remise définitive.

La remise du Produit intervient uniquement après validation par le Client de son retrait en boutique.

Le Client reconnaît que la prise de possession du Produit s'effectue dans un environnement de vente physique lui permettant d'obtenir l'ensemble des informations nécessaires à son achat et de vérifier l'adéquation du Produit à ses besoins avant sa remise.

En conséquence, et sous réserve de l'interprétation des juridictions compétentes ainsi que des dispositions impératives du Code de la consommation, INTER-ACTIF considère que la remise du Produit en boutique dans ces conditions s'apparente à une vente finalisée dans un point de vente physique.

Les retours éventuels relèvent alors exclusivement des dispositions prévues à l'Article 16 des présentes CGV.

11.3 Livraison

Lorsque la livraison est proposée, INTER-ACTIF s'engage à acheminer le Produit :

- à l'adresse indiquée par le Client
- dans le délai annoncé lors de la Commande
- par transporteur professionnel ou personnel habilité d'INTER-ACTIF

Toute erreur d'adresse communiquée par le Client relève de sa seule responsabilité et peut entraîner un retard, des frais de réexpédition ou un échec de livraison.

11.4 Délais

Les délais indiqués lors de la Commande sont estimatifs. Un retard raisonnable ne constitue pas un motif d'annulation, sauf disposition légale contraire.

Les délais peuvent être allongés pour :

- Produits en approvisionnement
- Commandes Configure To Order (CTO)
- périodes de forte activité commerciale
- interruptions logistiques du fabricant ou du transporteur

Les délais annoncés demeurent soumis aux conditions particulières d'approvisionnement prévues à l'article 17.

11.5 Réception et vérifications

À la réception, en livraison ou en retrait boutique, le Client doit :

- vérifier l'état du colis
- signaler immédiatement toute anomalie (choc, ouverture, scellé cassé)
- vérifier le numéro de série lorsque applicable
- contrôler la présence de tous les éléments du coffret

En cas de livraison :

- toute anomalie doit être inscrite sur le bordereau du transporteur
- un colis accepté sans réserve est réputé conforme

En cas de retrait en boutique, le contrôle doit être effectué avant la sortie du magasin.

11.6 Produits endommagés, incomplets ou non conformes

En cas de réception d'un Produit endommagé, incomplet ou non conforme, le Client doit informer INTER-ACTIF dans les 48 heures par courriel à service-client@inter-actif.net ou en boutique.

L'absence de déclaration dans ce délai peut entraîner la perte des recours liés au transport.

11.7 Livraison impossible

Si la livraison est impossible du fait du Client (adresse incorrecte, inaccessibilité, absence répétée), le Produit :

- sera retourné à INTER-ACTIF
- pourra être remis en vente après 14 jours sans réponse du Client
- pourra faire l'objet de frais supplémentaires (réexpédition, stockage)

11.8 Transfert des risques

Le transfert des risques intervient :

- lors du retrait en boutique, au moment de la remise physique au Client
- lors de la livraison :
 - pour les ventes à des particuliers, au moment où le Client prend physiquement possession du Produit
 - pour les ventes professionnelles, au moment de la remise au transporteur, conformément aux usages commerciaux

Les dispositions de l'article L216-4 du Code de la consommation sont intégralement respectées.

11.9 Force majeure

En cas d'événement de force majeure (blocage logistique, catastrophe, grève, rupture d'approvisionnement), INTER-ACTIF ne saurait être tenu responsable d'une impossibilité temporaire de livrer.

ARTICLE 12 — CONFORMITÉ, ACTIVATION ET MISE EN SERVICE

12.1 Conformité des Produits

INTER-ACTIF s'engage à délivrer au Client un Produit conforme :

- à la Commande,
- aux caractéristiques annoncées,
- aux normes françaises et européennes applicables,
- aux exigences du Code de la consommation (Articles L217-1 et suivants),
- aux obligations liées au reconditionné lorsque applicable (Annexe 1).

La conformité couvre notamment :

- l'état du Produit,
- son intégrité,
- ses caractéristiques techniques,
- son numéro de série,
- sa capacité de mise en service.

12.2 Vérifications préalables à la remise

Avant toute remise, INTER-ACTIF procède à des vérifications indispensables :

- contrôle de la référence commandée,
- contrôle visuel du Produit et/ou de son emballage,
- contrôle du numéro de série,
- contrôle des accessoires présents sur le coffret et/ou de leurs emballages,
- contrôle de l'état pour les Produits reconditionnés selon Annexe 1.

Le Client est invité à effectuer ces vérifications avant départ de la boutique ou acceptation du colis.

12.3 Activation du Produit

Certains Produits Apple nécessitent une activation obligatoire pour être utilisés, notamment :

- iPhone, iPad, Apple Watch, Apple TV,
- Mac pour certaines versions de macOS,
- appareils nécessitant une association iCloud ou un identifiant Apple.

L'activation peut être réalisée :

- par le Client,
- ou assistée gratuitement par un technicien INTER-ACTIF lorsque demandée en boutique.

Le Client doit disposer pour l'activation :

- d'un identifiant Apple ou doit en créer un,
- de ses identifiants iCloud, lorsque applicable,
- de son mot de passe, qui ne doit jamais être communiqué au personnel INTER-ACTIF.

12.4 Verrouillages iCloud, Apple ID et protection antivol

Le Client est informé que certains Produits Apple sont protégés par :

- Activation Lock,
- verrouillage iCloud,
- identifiant Apple,
- verrouillage FMI (Find My iPhone).

INTER-ACTIF ne peut effectuer aucune mise en service si :

- le Produit est verrouillé par un identifiant Apple inconnu,
- le Client n'est pas en mesure de désactiver la fonction "Localiser",
- le Client refuse de saisir ses identifiants de manière confidentielle.

Ces contraintes relèvent exclusivement de la responsabilité du Client.

12.5 Services de mise en service et configuration

INTER-ACTIF peut fournir des services complémentaires lors de la mise en service, notamment :

- configuration initiale,
- sauvegarde ou transfert de données,
- installation de logiciels,
- paramétrage iCloud,
- mise à jour logicielle,
- conseils d'utilisation.

Ces services peuvent être gratuits ou facturés selon la nature de la prestation. Les conditions et tarifs sont indiqués préalablement.

12.6 Logiciels, licences et compatibilité

Certains Produits nécessitent des :

- mises à jour logicielles,
- licences spécifiques,
- versions minimales d'OS,
- paramètres de compatibilité matériels.

INTER-ACTIF ne saurait être tenue responsable :

- des incompatibilités logicielles liées à des environnements spécifiques du Client,
- des restrictions imposées par les éditeurs de logiciels,
- de l'absence de certaines fonctionnalités après mise à jour,
- de l'indisponibilité d'un service tiers.

Toute installation de logiciel tiers est soumise à la licence de l'éditeur.

12.7 Remise du Produit et validation

La validation de la mise en service intervient lorsque :

- le Produit s'allume et s'active correctement,
- le Client confirme la bonne prise en main,
- aucun défaut apparent n'est observé,
- les services éventuellement achetés (transfert, configuration) sont finalisés.

Une fois ces éléments validés, la remise est considérée comme conforme et complète.

12.8 Conformité après livraison ou retrait

Si, malgré les vérifications, une non-conformité est constatée après la remise, le Client doit en informer INTER-ACTIF dans les délais légaux ou contractuels applicables, à savoir :

- sans délai pour un défaut apparent,
- dans les 48 heures pour un défaut lié au transport,
- dans les deux ans au titre des garanties légales (Article 13).

Les retours, solutions et prises en charge sont décrits aux Articles 13, 14, 15 et 16.

ARTICLE 13 — GARANTIES LÉGALES

13.1 Garantie légale de conformité (Articles L217-1 à L217-32 du Code de la consommation)

INTER-ACTIF délivre au Client un Produit conforme à la Commande et répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance.

Un Produit est conforme lorsqu'il :

- correspond à la description donnée lors de la vente,
- possède les qualités annoncées,
- est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable,
- présente la qualité et la performance qu'un consommateur peut légitimement attendre,
- est livré avec les accessoires, notices et mises à jour nécessaires.

Le Client bénéficie d'un délai de **deux ans** à compter de la délivrance du Produit pour agir au titre de la garantie légale de conformité.

Lorsque le défaut apparaît dans les **douze premiers mois** suivant l'achat (vingt-quatre mois pour les produits neufs sous législation européenne 2022), il est **présupposé exister au moment de la délivrance**, sauf preuve contraire.

Droits du Client au titre de la conformité

En cas de défaut de conformité :

- le Client peut exiger la réparation ou le remplacement du Produit,
- ou, si ces solutions sont impossibles ou disproportionnées, une réduction de prix ou un remboursement.

Ces solutions sont mises en œuvre **sans frais** pour le Client.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment :

- de la garantie commerciale Apple (Article 14),
- de la garantie SECOIA (Article 15),
- des éventuels contrats d'assurance.

13.2 Garantie contre les vices cachés (Articles 1641 à 1649 du Code civil)

Le Client bénéficie également de la garantie légale contre les vices cachés.

Un vice caché est un défaut :

- non apparent lors de l'achat,
- suffisamment grave pour rendre le Produit impropre à l'usage habituel,
- ou qui diminue tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acheté, ou en aurait donné un moindre prix.

Le Client peut agir dans un délai de **deux ans à compter de la découverte du vice**.

Droits du Client au titre des vices cachés

Le Client peut :

- demander l'annulation de la vente (action réhibitoire),
- ou demander une réduction du prix (action estimatoire).

Ces dispositions s'appliquent aux Produits neufs, reconditionnés et d'occasion.

13.3 Exclusions des garanties légales

Sont exclus des garanties légales :

- les dommages résultant d'une mauvaise utilisation ou d'un usage non conforme
- les dommages accidentels (chute, choc, liquide, casse)
- les dommages causés par une intervention non autorisée
- les dommages liés à un logiciel, un virus ou à une configuration personnelle
- les défauts consécutifs à une modification du Produit
- les pertes de données ou de contenus
- les accessoires consommables (câbles, coques, protections, etc.) hors défaut initial

Les garanties légales ne couvrent pas les Prestations de Services réalisées par INTER-ACTIF.

13.4 Procédure de prise en charge

Pour bénéficier des garanties légales :

- le Client doit présenter la facture ou la preuve d'achat
- le Produit doit être confié à INTER-ACTIF pour diagnostic
- INTER-ACTIF peut solliciter un Centre de Services Agréé Apple ou un partenaire technique

Si le défaut est confirmé au titre des garanties légales :

- INTER-ACTIF prend en charge, sans frais, la réparation ou le remplacement
- en cas d'impossibilité, un remboursement ou un avoir est proposé

En cas de défaut non couvert :

- un devis de réparation hors garantie est proposé au Client, conformément à l'Annexe 2 (CGSAV)

13.5 Produits reconditionnés

Les Produits reconditionnés vendus par INTER-ACTIF bénéficient :

- de la garantie légale de conformité,
- de la garantie contre les vices cachés,
- et des engagements qualité spécifiés en Annexe 1.

Lorsque les défauts relèvent de l'usure normale (batterie, esthétique, composants non essentiels), les garanties légales ne s'appliquent pas.

13.6 Indépendance des garanties légales et commerciales

Les garanties légales (conformité et vices cachés) :

- s'appliquent automatiquement,
- ne nécessitent aucun paiement supplémentaire,
- sont distinctes des garanties commerciales Apple (Article 14)
- et distinctes de la garantie SECOIA (Article 15)

Le Client reste libre d'invoquer la garantie légale ou la garantie commerciale selon ce qui lui est le plus favorable.

ARTICLE 14 — GARANTIE COMMERCIALE APPLE

14.1 Objet et portée

La Garantie Commerciale Apple comprend deux dispositifs distincts : la Garantie Matériel Apple standard (1 an) et, lorsque le Client y a souscrit, la garantie AppleCare+. Le cas échéant, AppleCare+ constitue une extension de service Apple, régie par les conditions Apple.

Ces garanties sont proposées directement par Apple Inc., selon leurs propres conditions, indépendamment :

- des garanties légales (Article 13)
- des garanties commerciales INTER-ACTIF (Article 15 — SECOIA)

INTER-ACTIF, en tant que Centre de Services Agréé Apple (CSAA), applique strictement les procédures techniques, administratives et logistiques définies par Apple.

Ces garanties concernent exclusivement les Produits Apple éligibles.

14.2 Garantie Matériel Apple — durée et prise d'effet

Durée standard :

- 1 an pour les Particuliers
- 1 an pour les Professionnels

Prise d'effet :

La garantie Apple débute à la date de facturation ou à la date d'activation du Produit (ESDP Apple), selon les règles constructeur. La date prise en compte est celle enregistrée automatiquement par Apple dans ses systèmes.

14.3 AppleCare+ (garantie commerciale Apple optionnelle)

Objet

AppleCare+ est une extension commerciale Apple couvrant, selon le contrat souscrit :

- les pannes matérielles
- un nombre illimité d'incidents relevant de dommages accidentels
- les réparations d'écran ou de dos en verre
- les échanges standards Apple en cas de sinistre éligible

Chaque incident couvert par AppleCare+ donne lieu à une franchise Apple payable par le Client.

AppleCare+ peut également inclure, selon les conditions Apple applicables, un accès prioritaire 24 h/24 et 7 j/7 aux expertes et experts Apple.

Durée

Selon les produits Apple :

- 2 ans
- 3 ans
- ou formule mensuelle renouvelable

Conditions d'éligibilité

AppleCare+ peut être souscrit :

- le jour de l'achat du Produit
- ou dans la fenêtre d'éligibilité Apple
- parfois sous réserve d'un diagnostic préalable

INTER-ACTIF peut vérifier l'éligibilité via GSX / ESDP.

Portée et limitations

AppleCare+ est un contrat Apple soumis exclusivement aux conditions d'Apple.

INTER-ACTIF n'a aucun pouvoir de modifier ou d'interpréter ces règles.

14.4 Preuve d'éligibilité

Le Client doit présenter :

- le Produit concerné
- la facture ou preuve d'achat
- un numéro de série lisible
- et, le cas échéant, la preuve AppleCare+

INTER-ACTIF vérifie les droits du Produit dans les systèmes Apple (GSX / ESDP).

14.5 Prestations couvertes

Selon la décision d'Apple, la prise en charge peut consister en :

- une réparation
- un remplacement de composant
- un échange standard
- un remplacement complet du Produit

Le choix de la méthode appartient exclusivement à Apple.

Les réparations sont réalisées selon les procédures Apple et peuvent être effectuées avec des pièces détachées d'origine Apple, conformément aux règles Apple applicables.

14.6 Exclusions

Ne sont pas couverts par la Garantie Matériel Apple standard notamment :

- les dommages accidentels (chute, choc, oxydation)
- l'usage non conforme
- les dommages causés par des accessoires non certifiés
- les interventions par un tiers non agréé
- les modifications matérielles ou logicielles non autorisées
- l'usure normale, dont la dégradation de batterie due à l'usage
- les pannes liées à un logiciel ou à une configuration interne du Client

Les exclusions ou franchises d'AppleCare+ dépendent du contrat Apple souscrit.

14.7 Procédure de prise en charge

Le Client dépose son Produit en boutique INTER-ACTIF ou selon les instructions du service client.

Un technicien certifié Apple réalise un diagnostic.

Selon les procédures Apple, INTER-ACTIF peut :

- procéder à la réparation
- remplacer des composants
- réaliser un échange standard
- envoyer le Produit sur une plateforme Apple

Aucune intervention ne peut être effectuée en dehors des règles Apple.

14.8 Délais d'intervention

Les délais dépendent :

- des approvisionnements Apple
- des capacités de traitement des plateformes Apple
- de la nature du défaut constaté

INTER-ACTIF respecte les délais raisonnables imposés par Apple mais n'est pas responsable d'un délai imposé par Apple.

14.9 Sauvegarde des données et verrouillages

Avant toute prise en charge, le Client doit :

- sauvegarder ses données
- désactiver les codes de verrouillage et services de localisation si demandé

INTER-ACTIF ne peut être tenu responsable en cas de perte de données non sauvegardées.

14.10 Invalidité ou interruption des garanties Apple

La Garantie Apple standard ou AppleCare+ devient caduque en cas :

- d'ouverture non autorisée du Produit
- d'intervention d'un réparateur non agréé
- de dommage accidentel non couvert par AppleCare+
- d'ajout de pièces non Apple
- de modification logicielle interdite
- de MAJ en version Beta des OS proposées par Apple

INTER-ACTIF ne peut pas rétablir une garantie invalidée par Apple.

14.11 Articulation avec les garanties légales et commerciales INTER-ACTIF

Pour les Particuliers

- La Garantie Légale de Conformité (2 ans) s'applique en priorité
- La Garantie Matériel Apple couvre la première année
- AppleCare+ (si souscrit) s'ajoute selon sa durée
- SECOIA prend le relais après expiration des garanties Apple

Pour les Professionnels

- Garantie Matériel Apple : 1 an
- AppleCare+ si option souscrite
- Pas de Garantie Légale de Conformité
- SECOIA prolonge la protection après Apple

14.12 Effets d'une réparation Apple

Toute réparation Apple bénéficie d'une garantie propre définie par Apple, portant :

- soit sur la pièce remplacée
- soit sur le produit échangé

INTER-ACTIF applique strictement ces règles sans pouvoir les modifier.

ARTICLE 15 — GARANTIE COMMERCIALE INTER-ACTIF (SECOIA)

15.1 Nature et portée de la garantie commerciale

La garantie SECOIA est une garantie commerciale facultative proposée par INTER-ACTIF, en complément :

- des garanties légales prévues à l'article 13
- de la Garantie Matériel Apple prévue à l'article 14

Elle couvre les **pannes matérielles internes** survenant après l'expiration des garanties obligatoires, conformément aux durées et conditions définies ci-après.

La souscription SECOIA est matérialisée sur la facture d'achat du Produit et de la garantie associée.

Cette garantie ne peut en aucun cas réduire, remplacer ou limiter les garanties légales.

15.2 Produits éligibles

La garantie SECOIA est réservée aux Produits :

- de marque Apple
- achetés neufs dans une boutique INTER-ACTIF ou sur www.inter-actif.com / .net / .shop
- accompagnés d'une facture comportant le numéro de série du Produit et la mention de l'option SECOIA souscrite

Les Produits reconditionnés relèvent d'un régime distinct prévu en Annexe 1.

15.3 Durée et prise d'effet

La garantie SECOIA prend effet :

- pour les Particuliers : à l'expiration de la garantie légale de conformité de deux ans
- pour les Professionnels : à l'expiration de la Garantie Matériel Apple d'un an

Deux formules sont proposées :

- **SECOIA 1** : un (1) an supplémentaire
- **SECOIA 2** : deux (2) ans supplémentaires

La durée exacte est indiquée sur la facture.

L'achat de SECOIA doit intervenir :

- le jour de l'achat du Produit
- ou dans un délai maximum de **10 mois**, sous réserve d'un **diagnostic technique préalable** attestant du bon fonctionnement du Produit

15.4 Couverture de la garantie commerciale

La garantie SECOIA couvre les **pannes matérielles internes non provoquées par le Client**, résultant d'un défaut :

- électrique
- électronique
- ou mécanique interne

En cas de panne couverte, INTER-ACTIF assure :

- la réparation du Produit
- ou un échange standard
- dans la limite de la **valeur résiduelle du Produit** au jour de la prise en charge

La valeur résiduelle correspond à la valeur vénale du Produit d'occasion hors panne.

Si le coût de réparation excède cette valeur :

- INTER-ACTIF peut proposer un remplacement
- ou un avoir du montant de la valeur résiduelle estimée

15.5 Avantages et privilèges SECOIA

Les Clients SECOIA bénéficient de :

- diagnostic gratuit en cas de panne avérée
- traitement prioritaire dans les ateliers INTER-ACTIF / CSAA
- traçabilité technique interne spécifique
- prise en charge accélérée lorsque possible

15.6 Exclusions

Sont exclus de SECOIA :

- dommages accidentels (chute, choc, casse)
- oxydation, contact liquide, humidité
- batterie en état d'usure normale
- accessoires (câbles, chargeurs, écouteurs, coques...)
- dommages causés par une utilisation anormale ou abusive
- interventions réalisées hors réseau agréé Apple
- ouverture, modification ou réparation non autorisée
- dommages logiciels, virus, erreurs de configuration
- Produits dont le numéro de série est altéré, illisible ou modifié
- perte ou vol du Produit

Tout Produit ayant été réparé ou diagnostiqué par un tiers non agréé Apple est **définitivement exclu** de SECOIA.

15.7 Procédure de prise en charge

Pour bénéficier de SECOIA, le Client doit :

- présenter le Produit couvert
- fournir la facture comportant la souscription SECOIA
- s'identifier par son nom ou sa raison sociale

Procédure :

1. diagnostic complet par un technicien INTER-ACTIF / CSAA
2. confirmation ou refus d'éligibilité selon les critères SECOIA
3. réparation, échange standard ou avoir selon décision d'INTER-ACTIF
4. restitution du Produit

En cas d'échange standard (Apple ou INTER-ACTIF) :

- le Client doit demander la mise à jour du numéro de série associé à sa garantie
- SECOIA est transférée au nouveau numéro de série
- la durée initiale reste inchangée

Aucune mise à jour ne peut être effectuée sans demande expresse du Client.

15.8 Absence de remise à zéro de la garantie

Conformément à l'article L217-17 du Code de la consommation :

- un remplacement du Produit dans le cadre de SECOIA n'entraîne pas une nouvelle durée de garantie
- la garantie commerciale continue jusqu'à son terme initial

15.9 Transférabilité

La garantie SECOIA :

- est attachée au Produit
- est transférable au nouveau propriétaire en cas de revente
- n'est pas transférable à un autre Produit
- doit faire l'objet d'une mise à jour auprès d'INTER-ACTIF en cas de changement de propriétaire

15.10 Rétractation et résiliation

En cas de rétractation sur un achat en ligne du Produit associé :

- la garantie SECOIA est automatiquement annulée
- le montant de la garantie est intégralement remboursé si le Produit est retourné dans les délais légaux et que la garantie n'a pas été utilisée

15.11 Fin de garantie

La garantie SECOIA prend fin :

- à l'expiration de la durée souscrite
- en cas de perte ou vol du Produit
- en cas de panne irréparable ayant donné lieu à remplacement ou avoir
- en cas de manipulation non autorisée du Produit

ARTICLE 16 — RETOURS, AVOIRS ET REMBOURSEMENTS

16.1 Principe général

Les Produits vendus par INTER-ACTIF sont réputés conformes à la Commande et délivrés en parfait état, sauf indication contraire lors de l'achat ou du retrait. Le retour d'un Produit n'est possible que dans les conditions prévues au présent article, sans préjudice des garanties légales.

Les règles de retour diffèrent selon :

- les achats en boutique
- les achats à distance (vente en ligne)
- la nature du Produit (neuf, reconditionné, CTO, produit d'hygiène...)
- le statut du Client (Particulier ou Professionnel)

16.2 Retours — achats en boutique

Pour les achats réalisés physiquement en boutique, le retour est une faculté commerciale et non un droit légal.

INTER-ACTIF peut accepter un retour lorsque le Produit :

- n'a pas été utilisé et est en parfait état
- est complet (accessoires, câbles, documentation inclus)
- présente un emballage d'origine intact et non altéré
- possède un numéro de série conforme à la facture lorsque applicable
- est présenté avec la preuve d'achat
- est rapporté dans un délai raisonnable apprécié par INTER-ACTIF

Lorsque le retour est accepté, INTER-ACTIF peut proposer :

- un avoir valable 12 mois
- ou un échange après appréciation commerciale

Aucun remboursement n'est effectué, sauf cas légal ou erreur imputable à INTER-ACTIF.

16.3 Retours — commandes internet (vente à distance)

16.3.1 Droit de rétractation (Particuliers)

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client Particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter :

- de la réception du Produit
- ou de la prise de possession par un tiers mandaté
- ou de la réception du dernier Produit en cas d'envoi fractionné

pour exercer son droit de rétractation.

Le Client dispose ensuite d'un délai supplémentaire de 14 jours pour renvoyer le Produit.

Le Client doit transmettre à l'adresse service.client@inter-actif.net le formulaire de demande de retour en Annexe 7. Après validation de la demande de rétraction et l'accord de retour, le Produit pourra être renvoyé.

Les frais et risques liés au retour du Produit sont à la charge exclusive du Client, sauf disposition légale impérative contraire ou erreur imputable à INTER-ACTIF.

Le Client demeure libre de choisir le transporteur de son choix.

À titre purement indicatif, le Client peut consulter les offres et conditions proposées par les transporteurs spécialisés dans l'acheminement de colis, notamment pour les Produits à forte valeur.

Le transfert des risques liés au retour du Produit demeure à la charge du Client jusqu'à la réception effective du colis par INTER-ACTIF.

En cas de perte, de vol ou de détérioration du Produit pendant son transport retour, la responsabilité d'INTER-ACTIF ne pourra être engagée lorsque l'expédition a été organisée par le Client.

Le Produit doit être retourné :

- dans son état d'origine
- complet (emballage, accessoires, notices)
- correctement protégé dans un emballage adapté au transport

- sans activation ou dans un état permettant sa réinitialisation complète
- avec une manipulation limitée au nécessaire pour en vérifier la nature et le bon fonctionnement

16.3.2 Exception Click & Collect

Lorsque la Commande internet est retirée en boutique :

- le Client bénéficie d'un environnement équivalent à l'achat physique (démonstration, conseils, prise en main)
- le Produit est vérifié avant remise

À compter de la remise en boutique, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

16.3.3 Décote en cas de dépréciation

INTER-ACTIF applique une décote lorsque le Produit retourné présente une dépréciation, conformément à l'article L221-23.

Cas typiques :

- Produit déballé et activé
- Produit enregistré dans les systèmes Apple (activation garantie, ABM, MDM, iCloud)
- Traces d'utilisation
- Emballage altéré
- Accessoires manquants
- Nécessité d'une restauration

16.3.4 Produits exclus du droit de rétractation

Sont exclus du droit de rétractation :

- Produits configurés sur mesure (CTO)
- Produits d'hygiène ouverts
- Licences, logiciels, cartes cadeaux
- Contenus numériques immatériels dont l'exécution a commencé avec accord du Client
- Services exécutés avant la fin du délai, lorsque le Client y a expressément renoncé

Sont également exclus lorsqu'ils ne peuvent être remis dans leur état d'origine :

- Produits activés
- Produits associés à un identifiant Apple (iCloud)
- Produits enrôlés dans ABM ou MDM
- Produits impossibles à réinitialiser

16.3.5 Remboursement

INTER-ACTIF rembourse le Client sous 14 jours à compter de la notification de rétractation. Le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du Produit ou réception d'une preuve d'expédition.

Pour les Commandes réalisées à distance, le remboursement est effectué en priorité selon le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la Commande.

Lorsque ce mode de remboursement s'avère impossible pour des raisons techniques, bancaires ou réglementaires indépendantes de la volonté d'INTER-ACTIF, le remboursement peut être effectué par virement bancaire.

Dans ce cas, le Client devra communiquer un relevé d'identité bancaire (RIB) établi à son nom. Aucun remboursement ne pourra être effectué sur un compte bancaire dont le titulaire est différent du Client ayant passé la Commande.

INTER-ACTIF se réserve le droit de demander toute pièce justificative permettant de vérifier l'identité du bénéficiaire du remboursement et de suspendre temporairement celui-ci en cas de suspicion de fraude, d'usurpation d'identité ou d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement.

Les remboursements des ventes réalisées en magasin, lorsqu'ils sont exceptionnellement autorisés par INTER-ACTIF ou imposés par une disposition légale, sont effectués exclusivement par virement bancaire sur un compte dont le titulaire correspond au Client identifié lors de l'achat.

Les remboursements sont traités chaque vendredi ouvré.

16.4 Conditions spécifiques selon les Produits

16.4.1 Produits CTO

Produits fabriqués selon les spécifications du Client — Commande ferme, non annulable, non remboursable.

16.4.2 Produits ouverts / utilisés

Le retour reste à l'appréciation exclusive d'INTER-ACTIF. Une décote minimale de 20 % peut être appliquée lorsque :

- le Produit est déballé
- l'emballage est altéré
- le Produit est activé ou nécessite une restauration
- la revente en état neuf est impossible

16.4.3 Produits reconditionnés

Régime distinct (cf. Annexe 1).

Retour commercial uniquement lorsque l'offre « Satisfait ou remboursé » est applicable.

16.4.4 Produits d'hygiène

Aucun retour n'est possible une fois ouverts pour :

- écouteurs intra-auriculaires
- casques intra
- protections corporelles
- accessoires d'entretien et produits assimilés

16.4.5 Licences, logiciels, cartes cadeaux

Produits définitivement non remboursables et non échangeables, qu'ils soient activés ou non.

16.5 Avoirs — émission, validité, utilisation

16.5.1 Émission

Un avoir peut être émis :

- à la suite d'un retour accepté
- en compensation d'un incident
- ou dans le cadre d'un geste commercial

Il mentionne son montant, sa date d'émission, sa date d'expiration et son numéro de référence.

16.5.2 Validité

Validité standard : 12 mois à compter de son émission.

16.5.3 Conditions d'utilisation

Un avoir :

- est utilisable intégralement ou partiellement
- ne peut donner lieu à rendu de monnaie
- ne peut être utilisé pour l'achat d'une carte cadeau
- doit être présenté au moment du paiement
- ne peut être utilisé après sa date d'expiration
- ne peut être cumulé avec un avoir expiré

16.5.4 Non-transférabilité

Les avoirs sont nominatifs et ne peuvent être cédés ou transférés sans accord écrit préalable d'INTER-ACTIF.

16.6 Remboursement exceptionnel d'un avoir

Un avoir n'est remboursable qu'après validation de la Direction.

Le Client doit fournir l'avoir original, la preuve d'achat, un RIB au même nom, une pièce d'identité et tout justificatif utile.

Le traitement peut prendre jusqu'à 30 jours.

Le remboursement est effectué exclusivement par virement bancaire, traité chaque vendredi ouvré.

16.7 Retours non conformes

INTER-ACTIF peut refuser un retour lorsque :

- le Produit est incomplet ou endommagé
- le numéro de série ne correspond pas
- une intervention non autorisée a été effectuée
- les conditions du présent article ne sont pas respectées

Le Produit est alors remis à disposition du Client sans compensation.

16.8 Commande annulée, non retirée ou abandonnée

En cas d'adresse incorrecte, d'impossibilité de livraison imputable au Client, de refus injustifié, ou de non-retrait du Produit dans les délais communiqués, INTER-ACTIF peut :

- annuler la Commande
- remettre le Produit en vente
- facturer des frais de gestion, de stockage ou de réexpédition

Lorsque la Commande a donné lieu au versement d'un acompte, celui-ci constitue un engagement ferme et définitif du Client.

En conséquence :

- l'acompte versé reste acquis à INTER-ACTIF en cas d'annulation imputable au Client ou de non-retrait du Produit
- aucun remboursement ne pourra être exigé au titre de cet acompte
- INTER-ACTIF se réserve le droit de conserver l'acompte à titre d'indemnisation forfaitaire du préjudice subi

En cas de non-retrait du Produit dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de sa mise à disposition ou de la première présentation de livraison :

- la Commande est réputée abandonnée
- INTER-ACTIF peut disposer librement du Produit, notamment en le remettant en vente
- les sommes versées, y compris les acomptes, restent définitivement acquises à INTER-ACTIF

Toute demande tardive de restitution ou de remboursement au-delà de ce délai ne pourra être acceptée.

Les annulations résultant d'une impossibilité d'approvisionnement, d'une évolution tarifaire ou d'une modification des conditions de fourniture sont régies par les dispositions de l'**article 17**.

16.9 Procédure de demande de retour

Toute demande de retour doit être effectuée :

- en boutique
- ou par écrit à service-client@inter-actif.net

INTER-ACTIF vérifie l'éligibilité du retour, puis :

- émet un avoir
- procède à un remboursement lorsque applicable
- oriente le traitement dans le cadre des garanties prévues aux Articles 13, 14 et 15

ARTICLE 17 — CONDITIONS PARTICULIÈRES D'APPROVISIONNEMENT

17.1 Principe général

INTER-ACTIF commercialise des Produits fabriqués ou distribués par des constructeurs, éditeurs, importateurs ou fournisseurs tiers.

L'approvisionnement, les délais de livraison, les caractéristiques techniques, les références commerciales, les tarifs et la disponibilité de ces Produits dépendent en partie de décisions prises par ces tiers, indépendamment de la volonté d'INTER-ACTIF.

Le Client reconnaît que certaines circonstances peuvent conduire à une modification des conditions initialement annoncées, sans que la responsabilité d'INTER-ACTIF puisse être engagée, sous réserve du respect des dispositions légales applicables.

Les dispositions du présent article complètent les **articles 4, 5, 9, 10, 11 et 16** des présentes Conditions Générales de Vente.

17.2 Disponibilité des Produits

Les informations relatives à la disponibilité des Produits sont communiquées à titre indicatif et correspondent aux informations connues par INTER-ACTIF au moment de la consultation ou de la Commande.

La validation d'une Commande ne garantit pas, à elle seule, la disponibilité définitive du Produit.

En cas d'indisponibilité totale ou partielle, INTER-ACTIF informera le Client dans les meilleurs délais et pourra proposer :

- un nouveau délai d'approvisionnement,
- un Produit de remplacement présentant des caractéristiques équivalentes ou supérieures, sous réserve de l'accord préalable du Client,
- ou l'annulation de la Commande avec remboursement des sommes éventuellement versées.

17.3 Évolution des tarifs

Les prix affichés par INTER-ACTIF sont établis sur la base des tarifs communiqués par les fabricants, importateurs ou fournisseurs au moment de leur publication.

Lorsque le prix d'un Produit est modifié par le fabricant ou le fournisseur avant son approvisionnement effectif, INTER-ACTIF en informe le Client dans les meilleurs délais.

Le Client peut alors :

- accepter le nouveau tarif proposé et maintenir sa Commande ;
- ou refuser cette modification, auquel cas la Commande est annulée et les sommes éventuellement versées lui sont intégralement remboursées.

17.4 Produits fabriqués sur commande (CTO)

Les Produits fabriqués ou configurés spécifiquement selon les demandes du Client (Configure To Order – CTO) font l'objet d'un approvisionnement personnalisé auprès du fabricant.

Ces Produits sont soumis aux dispositions particulières prévues aux Articles 9 et 16 des présentes CGV.

Toute modification, annulation ou impossibilité d'approvisionnement est traitée conformément aux règles applicables aux Produits personnalisés.

17.5 Évolution des références et caractéristiques

Les fabricants peuvent, sans préavis, modifier les caractéristiques techniques, la configuration, les accessoires fournis, la référence commerciale ou la présentation d'un Produit.

Ils peuvent également remplacer un modèle par une version plus récente ou mettre fin à sa commercialisation.

Lorsque ces évolutions interviennent avant la livraison, INTER-ACTIF en informe le Client et lui propose, selon les cas :

- le maintien de la Commande avec le Produit mis à jour ;
- un Produit présentant des caractéristiques équivalentes ou supérieures ;
- ou l'annulation de la Commande avec remboursement des sommes éventuellement versées.

17.6 Délais d'approvisionnement

Les délais annoncés par INTER-ACTIF sont établis à partir des informations communiquées par les fabricants, fournisseurs et partenaires logistiques.

Ils sont communiqués à titre estimatif lorsqu'ils dépendent d'un tiers.

INTER-ACTIF ne pourra être tenue responsable des retards résultant notamment :

- d'une rupture d'approvisionnement,
- d'un retard de production,
- d'un rappel constructeur,
- d'un retard logistique ou douanier,
- d'une décision commerciale du fabricant,
- ou de toute autre circonstance indépendante de sa volonté.
-

Le Client sera informé dans les meilleurs délais de toute évolution significative du délai annoncé.

17.7 Erreur manifeste

Malgré le soin apporté à la mise à jour de ses catalogues, une erreur matérielle, informatique ou technique peut exceptionnellement affecter les informations relatives à un Produit, notamment son prix, sa disponibilité, ses caractéristiques ou son délai d'approvisionnement.

En cas d'erreur manifeste, INTER-ACTIF en informe le Client dans les meilleurs délais.

Le Client pourra alors confirmer sa Commande sur la base des informations corrigées ou demander son annulation avec remboursement intégral des sommes éventuellement versées.

ARTICLE 18 — RESPONSABILITÉ

18.1 Principe général

INTER-ACTIF est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente ou de prestation de services, dans les limites prévues par la loi et par les présentes Conditions Générales.

La responsabilité d'INTER-ACTIF ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée directement imputable à INTER-ACTIF.

18.2 Responsabilité du Client

Le Client est responsable :

- de l'exactitude des informations fournies lors de la Commande
- du choix des Produits et Services
- de l'usage, du stockage et de l'entretien des Produits
- de la sauvegarde préalable de ses données personnelles avant toute intervention technique

INTER-ACTIF ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant des décisions prises par les fabricants, importateurs, fournisseurs ou partenaires logistiques dans les conditions prévues à l'**article 17**.

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable de la perte ou de l'altération de données, sauf faute lourde dûment démontrée.

18.3 Limitation de responsabilité — Produits

La responsabilité d'INTER-ACTIF ne peut être engagée en cas :

- d'utilisation non conforme du Produit
- de dommages résultant d'une négligence, d'un choc, d'une oxydation, d'une mauvaise manipulation
- d'interventions réalisées par un tiers non agréé
- de dommages indirects (perte d'activité, perte de données, perte de profit, manque à gagner...)
- de défauts consécutifs à une modification logicielle non autorisée

Si la responsabilité d'INTER-ACTIF venait à être engagée, elle serait limitée au montant de la Commande concernée.

18.4 Limitation de responsabilité — Prestations techniques (SAV)

Les interventions techniques réalisées dans les ateliers INTER-ACTIF ou dans ses Centres de Services Agréés Apple (CSAA) sont encadrées par les règles suivantes :

- La responsabilité d'INTER-ACTIF porte uniquement sur les opérations directement réalisées.
- Les interventions sur un Produit présentant une casse, une oxydation ou des pièces non officielles comportent des risques supplémentaires connus (fissures, propagation d'un dommage...).
- Le Client reconnaît avoir été informé de ces risques lors du dépôt du matériel.

INTER-ACTIF ne peut être tenu responsable de dommages additionnels révélés ou aggravés lors de l'ouverture d'un appareil déjà endommagé ou modifié.

18.5 Responsabilité en cas de sinistre sur un Produit confié (vol, dommage, destruction)

Lorsqu'un Produit est confié à INTER-ACTIF dans le cadre d'un SAV ou d'une prestation technique :

- il demeure la propriété du Client
- INTER-ACTIF en assure la garde pendant toute la durée de la prestation

En cas de sinistre (vol, dégradation accidentelle, incendie...) dans les locaux INTER-ACTIF :

- la responsabilité d'INTER-ACTIF est engagée dans les limites de son assurance professionnelle
- la prise en charge maximale est strictement limitée à la valeur vénale du Produit au jour du sinistre, déterminée selon les barèmes professionnels en vigueur

Ne sont pas indemnisés :

- les accessoires non déclarés lors du dépôt
- les données contenues dans l'appareil
- les protections, coques, housses, consommables divers

Le Client atteste être couvert par ses assurances personnelles (habitation, professionnelle, multirisque) pour les risques vol ou dommages.

18.6 Responsabilités non imputables à INTER-ACTIF

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable :

- des interruptions ou dysfonctionnements temporaires du site internet
- des retards ou impossibilités de livraison imputables au transporteur
- des cas de force majeure (voir article 18.7)
- des dommages résultant de la non-compatibilité du Produit avec le matériel du Client
- de l'absence de sauvegarde des données avant intervention technique

18.7 Force majeure

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

intempéries exceptionnelles, incendies, grèves, coupures électriques majeures, guerres, catastrophes naturelles, pandémies, cyberattaques massives...

L'exécution du contrat est suspendue pendant toute la durée de l'événement.

18.8 Limitation spécifique — Clients Professionnels

Pour les Clients Professionnels et Grands Comptes :

- INTER-ACTIF n'est responsable que des dommages directs, prouvés et résultant d'un manquement contractuel
- toute indemnisation est strictement limitée au montant HT de la Commande
- sont expressément exclus : pertes d'exploitation, pertes de données, pénalités contractuelles, dommages indirects et immatériels

18.9 Responsabilité liée aux assurances et extensions

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable :

- des décisions, exclusions, délais ou refus des assureurs tiers (ex. : Coverd, AppleCare+)
- des conditions spécifiques des garanties commerciales de ces partenaires
- des erreurs ou omissions dans les déclarations du Client auprès de ces assureurs

INTER-ACTIF intervient uniquement en qualité de **mandataire d'intermédiation bancaire et assurance (MOBSP)** enregistré sous le numéro ORIAS 18003131, sans engagement sur les prestations contractées auprès des assureurs.

ARTICLE 19 — DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

19.1 Responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre des présentes Conditions Générales est :

SAS INTER-ACTIF

11 avenue Sarah Bernhardt
51430 Tinquieux
SIRET : 449 708 858 00047
E-mail : service-client@inter-actif.net
Téléphone : 03 26 08 32 23

19.2 Données collectées

INTER-ACTIF collecte et traite uniquement les données nécessaires à :

- la gestion des commandes, ventes et facturations
- la livraison et le retrait des produits
- la gestion du Service Après-Vente
- la gestion des garanties (légales, Apple, INTER-ACTIF, SECOIA)
- la gestion des réservations, devis et encours professionnels
- la prévention des fraudes et impayés
- le suivi des relations clients (réclamations, satisfaction, enquêtes)
- la prospection commerciale (newsletter, offres promotionnelles)
- les opérations comptables et administratives
- la gestion des interventions techniques SAV (diagnostics, traçabilité)

Catégories de données concernées :

- identité (nom, prénom, raison sociale)
- coordonnées (adresse, téléphone, e-mail)
- données de facturation et d'encaissement
- numéro de série et informations techniques des appareils
- historiques de commandes, retours, réparations
- données techniques liées aux interventions SAV
- pour les Professionnels : SIRET, informations de solvabilité, documents nécessaires à l'octroi d'un encours

INTER-ACTIF ne collecte jamais :

- de données bancaires complètes (gérées exclusivement par les prestataires de paiement certifiés)
- de données sensibles (origine, santé, religion...)
- de mots de passe stockés en clair

19.3 Base légale des traitements

Les traitements reposent sur :

- l'exécution du contrat (article 6-1.b RGPD)
- le respect d'obligations légales (comptabilité, garanties légales)
- l'intérêt légitime d'INTER-ACTIF (prévention de fraude, gestion interne)
- le consentement du Client (prospection commerciale)

19.4 Destinataires des données

Les données peuvent être transmises :

- aux équipes internes d'INTER-ACTIF (commerce, SAV, technique, comptabilité, direction)
- aux techniciens certifiés CSAA
- aux partenaires techniques indispensables :
 - Apple (gestion des garanties et réparations)
 - prestataires de paiement (PayZen, Alma, Sofinco, Younited...)
 - transporteurs
 - assurance-crédit (Allianz Trade) pour les Professionnels
- aux prestataires informatiques et hébergeurs intervenant en sous-traitance
- aux autorités administratives ou judiciaires en cas d'obligation légale

Tous les sous-traitants d'INTER-ACTIF offrent les garanties techniques et organisationnelles requises par le RGPD.

19.5 Durée de conservation

Les durées de conservation sont limitées au strict nécessaire :

- données de facturation : **10 ans** (obligation légale)
- données liées aux Commandes : **5 ans**
- données SAV : **durée de vie du produit + 2 ans** (traçabilité technique)
- données de prospection : **3 ans** après le dernier contact
- données relatives aux garanties : **durée de la garantie + 2 ans**

19.6 Droits du Client

Le Client dispose des droits :

- accès
- rectification
- effacement (« droit à l'oubli »)
- limitation du traitement
- opposition
- portabilité
- définition de directives post-mortem

Ces droits peuvent être exercés :

- par e-mail : service-client@inter-actif.net
- par courrier : INTER-ACTIF, 11 avenue Sarah Bernhardt, 51430 Tinquieux
- par téléphone : 03 26 08 32 23

Une réponse sera apportée sous **30 jours**, prorogeable de **2 mois** en cas de demande complexe.

19.7 Sécurité des données

INTER-ACTIF met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires :

- chiffrement des échanges
- cloisonnement des bases
- sauvegardes régulières
- accès restreint aux seules personnes habilitées
- audits internes réguliers
- politique interne de protection des données renforcée

En cas de violation présentant un risque pour les droits et libertés des personnes, INTER-ACTIF notifiera la CNIL et les personnes concernées conformément aux exigences du RGPD.

19.8 Prospection commerciale

Le Client peut consentir à recevoir :

- newsletter
- informations produits
- communications commerciales INTER-ACTIF

Il peut se désinscrire à tout moment depuis l'e-mail reçu ou sur simple demande.

Aucune transmission de données à des partenaires commerciaux externes n'est effectuée sans consentement explicite.

19.9 Transferts hors Union Européenne

INTER-ACTIF peut transférer certaines données vers des prestataires situés hors UE (notamment Apple Inc.) dans les cas suivants :

- gestion des garanties
- réparations techniques
- support technique constructeur

Ces transferts sont encadrés par les **clauses contractuelles types** de la Commission européenne.

19.10 Délégué à la Protection des Données (DPO)

INTER-ACTIF a désigné un interlocuteur interne chargé de la protection des données personnelles.

Contact : service-client@inter-actif.net

ARTICLE 20 — MÉDIATION & RÉCLAMATIONS

20.1 Réclamations préalables

Toute réclamation liée à un Produit, un Service, une livraison, un SAV, une garantie ou une facturation doit être adressée en priorité au Service Client d'INTER-ACTIF afin de rechercher une solution amiable.

Service Client INTER-ACTIF

E-mail : service-client@inter-actif.net

Adresse : SAS INTER-ACTIF — Service Client, 11 avenue Sarah Bernhardt, 51430 Tinquieux

Téléphone : 03 26 08 32 23

Aucune saisine d'un médiateur ne peut être effectuée sans qu'une réclamation écrite préalable ait été adressée à INTER-ACTIF.

20.2 Médiation — Clients Particuliers

Si le Client Particulier n'obtient pas de réponse satisfaisante dans un délai de **30 jours**, il peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Médiateur de la consommation référent :

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Site : <https://cm2c.net/>

Adresse : CM2C - 49 Rue de Ponthieu - 75008 Paris

Le Client peut également consulter la liste des médiateurs agréés :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

La saisine du médiateur est gratuite pour le consommateur.

20.3 Conditions de recevabilité en médiation

La demande doit :

- concerner un litige directement lié à la vente ou au service
- ne pas être abusive ou manifestement infondée
- avoir été précédée d'une réclamation écrite adressée à INTER-ACTIF
- être introduite dans un délai maximal d'un an après cette réclamation

Les litiges impliquant un Client Professionnel ne relèvent **pas** de la médiation de la consommation.

20.4 Résolution des litiges — Clients Professionnels

Les litiges entre INTER-ACTIF et un Client Professionnel ou Grand Compte sont exclus du dispositif de médiation.

Ils relèvent des règles suivantes :

- tentative préalable de résolution amiable
- en cas d'échec, compétence exclusive des juridictions de **Reims**, sauf disposition légale impérative contraire

20.5 Champ des litiges recevables

Recevables en médiation (Particuliers uniquement) :

- erreurs ou défauts liés à une vente ou une prestation
- difficultés d'application d'une garantie
- conditions de retour ou d'avoir contestées
- problèmes de livraison ou de retrait
- tout litige contractuel avec INTER-ACTIF relevant du cadre consommateur

Non recevables en médiation :

- litiges entre professionnels
- tentatives d'escroquerie, demandes abusives ou non fondées
- désaccords portant sur une panne hors garantie, des exclusions techniques ou des conditions tarifaires
- litiges déjà portés devant une juridiction

20.6 Plateforme européenne ODR

Conformément au règlement européen n°524/2013, le Client Particulier peut également soumettre son litige à la plateforme européenne de résolution en ligne :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

20.7 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

En cas de litige :

- **Clients Particuliers** : application des règles légales de compétence territoriale (domicile du consommateur, lieu du fait dommageable, etc.)
- **Clients Professionnels** : compétence exclusive du Tribunal de Reims

ARTICLE 21 — DROIT APPLICABLE & JURIDICTION

21.1 Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que l'ensemble des ventes de Produits et des prestations de Services réalisées par INTER-ACTIF, sont soumises exclusivement au droit français.

Cette règle s'applique :

- quel que soit le lieu d'achat
- quel que soit le lieu de livraison ou retrait
- pour les Clients Particuliers comme pour les Professionnels
- indépendamment de la nationalité du Client

21.2 Compétence juridictionnelle — Clients Particuliers

Pour les Clients Particuliers, les règles légales impératives de compétence prévues par le Code de la consommation et le Code de procédure civile s'appliquent.

Le Client Particulier peut saisir :

- la juridiction du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat
- la juridiction du lieu où il demeurerait lors de la survenance du fait dommageable
- ou la juridiction compétente du lieu de livraison effective du Produit

Ces dispositions sont d'ordre public et protectrices du consommateur.

21.3 Compétence juridictionnelle — Clients Professionnels

Pour les Clients Professionnels et Grands Comptes, et sauf disposition légale impérative contraire :

Les juridictions du ressort de la Cour Judiciaire de Reims sont seules compétentes.

Cette attribution de compétence concerne :

- tout litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV
- tout différend relatif aux opérations commerciales qui en découlent
- tout litige concernant les garanties, retours, SAV, encours ou incidents de paiement professionnels

21.4 Indivisibilité des clauses

Si l'une des clauses des présentes CGV était déclarée nulle, illégale ou inapplicable, cette décision n'affecterait pas la validité des autres dispositions, qui demeureraient pleinement applicables.

21.5 Preuves et archivage

INTER-ACTIF assure l'archivage des Commandes, factures, avoirs, documents contractuels et correspondances sur un support fiable et durable, conformément aux exigences légales.

Ces documents pourront être produits en cas de litige pour établir :

- la nature de la transaction
- la date
- le montant
- l'identité du Client
- et le contenu contractuel de la vente ou de la prestation

21.6 Absence de renonciation

Le fait pour INTER-ACTIF de ne pas exercer, à un moment donné, un droit ou une prérogative issue des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

MENTION FINALE — ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales de Vente entrent en vigueur à compter du **01/12/2025**.
Elles annulent et remplacent toute version antérieure applicable aux ventes et prestations réalisées par INTER-ACTIF.

ANNEXE 1 — CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRODUITS RECONDITIONNÉS

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à l'achat de Produits Reconditionnés vendus par INTER-ACTIF, en boutique ou sur le site www.inter-actif.com.

Elles complètent les Conditions Générales de Vente principales, auxquelles elles sont indissociablement liées.

Elles s'adressent aux Clients Particuliers comme Professionnels, sauf dispositions contraires.

Les Produits Reconditionnés sont traités, contrôlés et certifiés au sein des Centres de Services Agréés Apple (CSAA) d'INTER-ACTIF, conformément aux procédures définies à l'article 3 des présentes.

2. Définition légale du Produit Reconditionné

Conformément au Décret n°2022-190 du 17 février 2022, un « Produit Reconditionné » est un produit d'occasion ayant :

1. fait l'objet de tests portant sur toutes ses fonctionnalités, garantissant la conformité aux obligations de sécurité et à l'usage attendu,
2. et, si nécessaire, subi une ou plusieurs interventions destinées à lui restituer ses fonctionnalités, incluant l'effacement complet et irréversible des données du précédent utilisateur.

Tout Produit ne répondant pas à cette définition ne peut être présenté comme « reconditionné ».

3. Processus de contrôle et certifications techniques

Tous les Produits Reconditionnés vendus par INTER-ACTIF :

- sont diagnostiqués par un technicien certifié Apple
- subissent un test complet matériel et logiciel
- sont restaurés selon les procédures CSAA
- sont effacés conformément aux normes Apple et au RGPD
- sont réinitialisés avec une version saine du système d'exploitation

La nature des interventions (batterie, écran, éléments cosmétiques, carte mère, modules internes...) dépend de l'état initial du Produit.

INTER-ACTIF garantit un fonctionnement conforme à l'usage attendu d'un produit reconditionné de même catégorie.

4. Prix et régime de TVA applicable

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Certains Produits Reconditionnés peuvent être soumis au régime de **TVA sur marge** prévu à l'article 297 A du Code général des impôts, ce qui implique :

- aucune TVA déductible mentionnée sur la facture
- le montant TTC facturé correspondant au montant total dû par le Client

Les prix peuvent être modifiés à tout moment.

Le prix applicable est celui en vigueur :

- à l'enregistrement de la Commande en ligne,
- ou à l'édition de la facture en boutique.

5. Modalités d'achat

5.1 Achat en boutique

Le Client se présente en boutique INTER-ACTIF.

Le règlement intégral conditionne la délivrance du Produit.

La facture sert de preuve d'achat et de point de départ des garanties.

5.2 Achat en ligne

Le Client doit créer un compte sur www.inter-actif.com et fournir des informations exactes.

La Commande comprend :

1. la constitution du panier
2. l'acceptation des CGV et de la présente annexe
3. le paiement
4. la réception d'un e-mail confirmant la Commande

L'e-mail de confirmation vaut formation du contrat.

INTER-ACTIF peut refuser une Commande en cas de :

- litige antérieur
- suspicion de fraude
- anomalies de règlement
- Commande anormalement élevée

6. Service « Satisfait ou Remboursé » — 30 jours

INTER-ACTIF propose un service « Satisfait ou Remboursé » valable **30 jours calendaires** à compter de la date d'achat.

Pour être accepté, le Produit doit être :

- dans son état d'origine
- complet (accessoires, emballage)
- non endommagé
- accompagné de la facture d'achat

Modalités :

- émission d'un avoir valable 12 mois, utilisable en boutique
- ou remboursement sous 14 jours par virement bancaire (RIB conforme à l'identité de facturation)

Exclusions :

- produits dégradés après l'achat
- accessoires vendus séparément
- prestations de service

7. Garanties légales

Les Produits Reconditionnés bénéficient :

- de la garantie légale de conformité (2 ans) — Particuliers uniquement
- de la garantie légale contre les vices cachés
- des droits prévus par le Code de la consommation pour les Clients Particuliers

Les Clients Professionnels ne bénéficient pas de la garantie légale de conformité.

8. Garantie commerciale INTER-ACTIF — 12 mois

INTER-ACTIF accorde une garantie commerciale de **12 mois**, couvrant les pannes matérielles avérées.

Cette garantie comprend :

- diagnostic
- réparation
- ou échange standard lorsque la réparation est impossible

Exclusions :

- oxydation
- casse, choc, chute
- manipulation par un tiers non agréé
- usure normale (dont batteries)
- mauvaise utilisation
- accessoires non intégrés au produit principal

9. Processus de retour et transport

En cas de retour dans le cadre d'une garantie :

- le retour doit être effectué dans la boutique d'achat ou au siège d'INTER-ACTIF
- les frais de renvoi sont à la charge du Client, sauf décision contraire d'INTER-ACTIF

10. Particularités SAV des Produits Reconditionnés

Les réparations suivent les **CGSAV INTER-ACTIF (Annexe 2)**.

Les pièces remplacées dans le cadre d'une intervention Apple sont fournies en **échange standard**, impliquant que la pièce défectueuse n'est pas restituée au Client.

ANNEXE 2 — CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS-VENTE (CGSAV)

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (CGSAV) encadrent toutes les prestations techniques réalisées par INTER-ACTIF dans ses boutiques et Centres de Services Agréés Apple (CSAA).

Elles complètent les Conditions Générales de Vente applicables à tous les Clients, particuliers et professionnels.

INTER-ACTIF agit notamment en qualité de Revendeur Agréé Apple (AAR), Apple Premium Reseller (APR), Apple Premium Partner (APP), Apple Consultant Network (ACN) et Centre de Services Agréé Apple (CSAA).

Toute prise en charge SAV impliquant un dépôt de matériel, un devis ou une intervention technique est soumise aux présentes CGSAV. Le dépôt du matériel vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions.

2. Identification du prestataire

SAS INTER-ACTIF

11 avenue Sarah Bernhardt, 51430 Tineux

SIRET : 449 708 858 00047

TVA intra : FR49449708858

Capital social : 1 027 500 €

Code APE : 4741Z

ORIAS : 18003131 (activité MOBSP)

E-mail : service-client@inter-actif.net

Téléphone : 03 26 08 32 23

Directeur de publication : Monsieur Jérôme GROMONT

Boutiques et centres techniques : Amiens, Arras, Beauvais, Calais-Coquelles, Charleville-Mézières, Noyelles-Godault, Roissy CDG, Thillois, Thionville, Troyes, Versailles, Paris Pasteur, Paris République, Reims, Cergy, Tineux.

3. Champ d'application

Les présentes CGSAV encadrent l'ensemble des interventions techniques réalisées par INTER-ACTIF, incluant :

- diagnostic
- réparation
- entretien
- maintenance préventive et corrective
- interventions agréées Apple
- opérations relevant des programmes CSAA

4. Objet des prestations

Les prestations SAV comprennent notamment :

- diagnostic matériel
- réparations matérielles et logicielles
- remplacement de pièces Apple
- mises à jour logicielles
- maintenance et accompagnement utilisateur

5. Produits pris en charge

INTER-ACTIF prend en charge :

- les produits Apple éligibles aux procédures CSAA
- les produits vendus par INTER-ACTIF sous garantie légale, dans les conditions prévues aux CGV
- les produits couverts par la garantie commerciale INTER-ACTIF ou SECOIA
- les accessoires compatibles lorsque l'intervention est réalisable
- les produits éligibles à la Garantie Commerciale Apple et, le cas échéant, à AppleCare+, selon les conditions Apple

Les produits achetés auprès d'un autre revendeur peuvent être pris en charge sous conditions. Des frais additionnels peuvent s'appliquer. Certains appareils provenant d'opérateurs peuvent être exclus ou soumis à des conditions spécifiques de prise en charge.

Certaines interventions sur appareils oxydés, tordus, fissurés ou ayant reçu des pièces tierces comportent des risques supplémentaires, communiqués préalablement au Client.

6. Prise en charge du matériel

Un document de dépôt est émis lors de la remise du matériel. Le Client doit vérifier l'exactitude de toutes les informations.

Accès logiciel et mots de passe

Certaines réparations nécessitent un accès temporaire :

- INTER-ACTIF ne demande jamais de mot de passe permanent
- le Client doit créer un mot de passe temporaire
- ce mot de passe n'est conservé que pendant l'intervention
- le Client doit réinitialiser son mot de passe personnel après restitution

INTER-ACTIF décline toute responsabilité en cas :

- de communication volontaire d'un mot de passe permanent
- d'absence de réinitialisation après restitution

Sauvegarde des données

La sauvegarde est de la seule responsabilité du Client.

INTER-ACTIF n'assure aucune récupération et ne peut être tenue responsable d'une perte de données.

7. Décharge de responsabilité

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable des dommages survenant lors de l'ouverture ou de la manipulation d'un appareil présentant des défauts préexistants : oxydation, écran fissuré, châssis déformé, pièces tierces ou réparations non agréées.

8. Diagnostic et devis

- Le diagnostic est payant pour les appareils hors garantie
- Le devis est valable quinze (15) jours
- Il doit être accepté par écrit
- Il peut être modifié en cas de variation tarifaire Apple
- Certaines pièces peuvent nécessiter un acompte

En cas de refus, des frais de remontage peuvent être appliqués.

En cas d'acceptation, les frais de diagnostic sont déduits de la réparation.

9. Enlèvement en boutique

Le Client doit vérifier l'état du matériel lors du retrait.

Aucune réclamation n'est acceptée après la sortie de la boutique.

10. Données personnelles

Les données recueillies dans le cadre du SAV sont utilisées pour :

- la gestion de la prestation
- la facturation
- la relation client
- les obligations légales

Le Client peut exercer ses droits RGPD (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) à l'adresse : service-client@inter-actif.net.

11. Garantie

INTER-ACTIF applique :

- la Garantie Légale de Conformité (pour les Particuliers)
- la Garantie Matériel Apple
- la garantie commerciale INTER-ACTIF / SECOIA lorsqu'applicable
- une garantie de 90 jours sur les pièces remplacées (et sur elles seules)

Sont exclus : oxydation, choc, casse, mauvaise utilisation, intervention tierce, usure normale.

12. Panne non constatée

Si la panne décrite ne peut être reproduite, des frais de diagnostic peuvent être facturés.

13. QualiRépar

INTER-ACTIF est centre labellisé QualiRépar.

Le Bonus Réparation est appliqué conformément aux règles nationales en vigueur, accessibles en boutique et sur www.inter-actif.net/qualirepar.

14. Responsabilité des données

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable :

- d'une perte de données

- d'une corruption logicielle
- d'une impossibilité de récupération

Toute demande de conservation prolongée peut être facturée.

15. Délais d'intervention et mise à disposition

Nature des délais

Les délais communiqués sont indicatifs et ne constituent pas un engagement contractuel.

Causes de prolongation

Les délais peuvent être allongés du fait :

- de la complexité du diagnostic
- de l'approvisionnement de pièces Apple
- de périodes d'affluence ou contraintes logistiques
- de l'attente de validation d'un devis

Conséquences

Un retard ne peut entraîner :

- annulation
- pénalités
- dommages-intérêts

sauf dispositions légales impératives.

INTER-ACTIF informe le Client en cas de retard significatif.

16. Rétention, garde, matériel non réclamé et abandon

Droit de rétention

INTER-ACTIF peut conserver le matériel tant que :

- des sommes sont impayées
- un devis accepté n'est pas réglé
- un devis refusé n'a pas été suivi d'un retrait

Durée de garde

Gratuite pendant trois (3) mois, puis facturée cinq (5) euros par jour.

Matériel non réclamé

Le matériel est considéré comme non réclamé après absence du Client malgré notifications.

Procédure d'abandon

Après notification formelle :

- abandonné 1 an après la mise à disposition
- ou 9 mois après la fin de la garde gratuite

Conséquences

INTER-ACTIF peut :

- recycler
- détruire
- valoriser pour couvrir les sommes dues

Aucune indemnisation n'est possible.

Responsabilité limitée

En cas de sinistre imputable à INTER-ACTIF avant abandon, la responsabilité est limitée à la valeur vénale du matériel.

Frais définitivement dus

Tous les frais engagés restent dus.

17. Assurance du matériel

Le matériel confié doit être assuré par le Client.
INTER-ACTIF n'est pas responsable des événements extérieurs ou de force majeure.

18. Réclamations et litiges

Toute réclamation doit être adressée à : service-client@inter-actif.net

En cas d'échec du règlement amiable :

- Particuliers : médiation de la consommation
- Professionnels : compétence exclusive des tribunaux de Reims

19. Dispositions diverses

Si une clause devient nulle, les autres restent applicables.

ANNEXE 3 — CONDITIONS GÉNÉRALES DES CARTES CADEAUX INTER-ACTIF

1. Préambule

Les présentes conditions encadrent l'achat, la validité et l'utilisation des Cartes Cadeaux INTER-ACTIF, physiques ou dématérialisées.

Émetteur :

INTER-ACTIF – SAS 1 027 500 € – RCS Reims 449 708 858

11 avenue Sarah Bernhardt, 51430 Tinquieux

ORIAS 18003131

Les Cartes Cadeaux constituent un crédit prépayé utilisable exclusivement dans les boutiques INTER-ACTIF.

2. Nature des Cartes Cadeaux

Les Cartes Cadeaux INTER-ACTIF existent sous deux formes :

- carte physique
- e-Carte Cadeau envoyée par e-mail

Elles sont utilisables :

- en une ou plusieurs fois
- dans la limite du solde disponible
- pour l'achat de Produits ou Services en boutique

3. Achat en boutique

Montant libre : **10 € à 3 000 €.**

Moyens de paiement autorisés :

L'achat d'une Carte Cadeau en boutique peut être effectué uniquement par paiement **en espèce (selon limites légales), CB (Visa, Mastercard, Amex) ou par virement bancaire.**

Les paiements via une solution de financement, de crédit, de facilité de paiement ou de paiement fractionné ne sont pas autorisé pour l'achat d'une Carte Cadeau.

Activation immédiate.

Preuve d'achat remise systématiquement.

Les Cartes Cadeaux achetées en boutique ne sont **ni remboursables, ni échangeables.**

4. Achat en ligne (e-Carte Cadeau)

Processus : création de compte, choix du montant, validation des conditions, paiement sécurisé, réception par e-mail.

Moyens de paiement autorisés :

L'achat d'une Carte Cadeau en ligne peut être effectué uniquement par **CB (Visa, Mastercard, Amex).**

Les paiements via une solution de financement, de crédit, de facilité de paiement ou de paiement fractionné ne sont pas autorisé pour l'achat d'une Carte Cadeau.

La Carte est active dès son émission.

Le Client est responsable de la bonne réception de l'e-mail et de la sécurité de son accès.

5. Validité et utilisation

Validité : **12 mois** à compter de la date d'achat.

Conditions :

- utilisable uniquement en boutique
- non nominative
- non rechargeable
- utilisable partiellement ou totalement
- non utilisable pour acheter une autre Carte Cadeau

Une facture est remise à chaque utilisation.

6. Interdictions, limitations et règles strictes

6.1 Restrictions financières

Les Cartes Cadeaux ne peuvent donner lieu à aucune contrepartie financière :

- pas de rendu de monnaie
- pas de remboursement
- pas de virement
- pas d'échange
- pas de conversion en avoir

6.2 Règle spécifique liée aux AVOIRS INTER-ACTIF

Pour assurer la cohérence avec l'article 16 des CGV :

- Un avoir INTER-ACTIF ne peut en aucun cas être utilisé pour acheter une Carte Cadeau.
- Une Carte Cadeau ne peut en aucun cas donner lieu à l'émission d'un avoir, même partiel.

En cas de retour d'un Produit réglé par Carte Cadeau :

- le remboursement s'effectue exclusivement en Carte Cadeau.

6.3 Perte, vol, fraude

Aucune Carte Cadeau perdue, volée, détruite ou frauduleusement utilisée ne peut être remplacée.

7. Utilisation frauduleuse ou revente

INTER-ACTIF peut refuser une Carte Cadeau :

- en cas de suspicion de fraude
- en cas d'émission hors réseau INTER-ACTIF
- en cas d'anomalie technique

La revente ou distribution non autorisée est interdite.

8. Droit de rétractation (uniquement achats en ligne)

Délai légal : **15 jours** à compter de la réception de la e-Carte.

Exception :

- si la Carte a été utilisée, même partiellement → aucun remboursement.

Remboursement sous 14 jours via le moyen de paiement initial.

9. Données personnelles

Le traitement est effectué conformément à l'article 18 des CGV (RGPD).

Les données du destinataire d'une e-Carte ne sont jamais conservées.

10. Litiges

- Particuliers : médiation de la consommation.
- Professionnels : compétence exclusive des tribunaux de Reims.
- Droit applicable : droit français.

ANNEXE 4 — SYNTHÈSE DES DIFFÉRENTES GARANTIES

(Document informatif – seuls les Articles 13, 14 et 15 des CGV font foi)

La présente annexe offre une vision globale des différents régimes de garantie applicables aux Produits vendus par INTER-ACTIF. Elle ne crée aucun droit supplémentaire.

Pour chaque garantie, les conditions détaillées figurent dans les articles 13, 14 et 15 des CGV.

1. Les niveaux de garantie applicables

INTER-ACTIF applique quatre niveaux distincts de garanties, selon le type de Produit et la situation du Client.

1.1 Garanties légales (Article 13)

Garanties obligatoires prévues par la loi, applicables à tous les Produits, neufs ou reconditionnés.

Particuliers :

- Garantie Légale de Conformité : 2 ans
- Garantie contre les Vices Cachés

Professionnels :

- Garantie des vices cachés
- Pas de Garantie Légale de Conformité, sauf exception contractuelle

1.2 Garantie Matériel Apple (Article 14)

Garantie constructeur Apple applicable aux Produits Apple neufs.

Durée :

- 1 an pour tous les Clients

Objet :

- défauts matériels d'origine
- pannes internes non causées par le Client

Traitement :

- interventions réalisées selon les procédures Apple
- diagnostic, réparation, remplacement ou échange standard

1.3 AppleCare+ — Extension de garantie Apple (Article 14)

Garantie commerciale optionnelle proposée exclusivement par Apple.

Durée :

- 2 ou 3 ans, ou formule mensuelle

Objet :

- pannes matérielles
- incidents accidentels limités (franchise Apple applicable)
- réparations d'écran ou de dos en verre selon modèles
- échange standard Apple

Particularité :

- suit strictement les conditions Apple
- n'altère pas les garanties légales
- coexiste avec SECOIA sans chevauchement

1.4 Garantie Commerciale INTER-ACTIF — SECOIA (Article 15)

Garantie commerciale optionnelle destinée à prolonger la protection après les garanties Apple.

Produits éligibles :

- Produits Apple neufs achetés chez INTER-ACTIF

Durées :

- SECOIA 1 : +1 an
- SECOIA 2 : +2 ans

Prise d'effet :

- Particuliers : après la Garantie Légale de Conformité (2 ans)
- Professionnels : après la Garantie Apple standard (1 an)

Objet :

- pannes matérielles internes non causées par le Client
- réparation ou échange dans la limite de la valeur résiduelle

2. Articulation chronologique des garanties
2.1 Particuliers — Produits Apple neufs
Année 0 → 1

- Garantie Apple
- Garantie Légale de Conformité
- AppleCare+ si souscrit

Année 1 → 2

- Garantie Légale de Conformité
- AppleCare+ si durée 2 ou 3 ans

Année 2 → 3 ou 4

- SECOIA 1 ou SECOIA 2
- AppleCare+ si durée 3 ans ou formule mensuelle

2.2 Professionnels — Produits Apple neufs
Année 0 → 1

- Garantie Apple
- Garantie des Vices Cachés

Année 1 → 2 ou 3

- SECOIA 1 ou SECOIA 2
- AppleCare+ selon souscription

2.3 Produits reconditionnés
Régime spécifique (voir Annexe 1) :

- Garantie légale pour Particuliers
- Garantie commerciale Inter-Actif 12 mois
- Pas de garantie constructeur Apple
- SECOIA non applicable

3. Tableau comparatif des garanties

Critère	Garanties légales	Garantie Apple	AppleCare+	SECOIA
Obligatoire	Oui	Non	Non	Non
Durée	2 ans (Part.) ou vices cachés	1 an	2-3 ans, ou mensuel	+1 ou +2 ans
Initiateur	INTER-ACTIF	Apple	Apple	INTER-ACTIF
Objet	conformité / vice	défaut matériel Apple	pannes + incidents accidentels	pannes matérielles internes
Franchise	Non	Non	Oui (incident AppleCare+)	Non
Produits éligibles	Tous	Apple	Apple	Apple neufs
Transférable	Oui	Oui	Oui	Oui (attaché au produit)

4. Cas particuliers
4.1 Produits CTO (Configure-To-Order)

- Pas de droit de rétractation
- Commande ferme
- Garanties légales + Apple + AppleCare+ (si souscrit)
- SECOIA possible dans les mêmes conditions que les produits standards

4.2 Produits ouverts, activés ou modifiés

- peut impacter l'éligibilité aux garanties
- toute intervention par un tiers non agréé Apple exclut automatiquement Apple, AppleCare+ et SECOIA

4.3 Produits reconditionnés

- régime complet décrit à l'Annexe 1
- garanties légales (Particuliers) + Garantie commerciale 12 mois
- AppleCare+ et SECOIA non applicables

5. Hiérarchie des garanties

En cas de cumul ou de chevauchement :

1. Garanties légales (obligatoires)
2. Garantie Apple standard
3. AppleCare+
4. SECOIA (prolongation finale)

Les garanties commerciales (AppleCare+ et SECOIA) ne peuvent jamais réduire les droits prévus par les garanties légales.

ANNEXE 5 — OPÉRATIONS COMMERCIALES

1. Dispositions générales applicables à toutes les opérations commerciales

Les opérations commerciales INTER-ACTIF, qu'elles soient permanentes, ponctuelles ou liées à des offres à prix réduits, sont encadrées par les règles suivantes.

1.1 Stock disponible

Toutes les offres sont limitées aux stocks réellement disponibles.
Référence : Article 5 des CGV.

1.2 Application des remises

La remise s'applique uniquement si la Commande est intégralement réglée pendant la période de validité de l'offre.
Références : Articles 9 et 10 des CGV.

1.3 Retours, avoirs, décotes

Les conditions de retour, d'avoir, de reprise et de décote suivent l'Article 16 des CGV, sauf dispositions particulières propres à une opération spécifique.

1.4 Exclusions permanentes de retour

Ne sont jamais repris, échangés ou remboursés :

- Produits Configure To Order (CTO)
- Licences, logiciels, cartes cadeaux et AppleCare+
- Assurances et extensions tierces
- Écouteurs et casques intra-auriculaires ouverts
- Produits incomplets, activés, endommagés ou modifiés
- Prestations de service
- Produits vendus en déstockage

1.5 Cumul des offres

Sauf indication expresse :

- Les offres Éducation sont non cumulables
- Les déstockages ne sont jamais cumulables
- Les opérations ponctuelles ne sont cumulables qu'en cas de mention explicite

1.6 Modification ou suspension

INTER-ACTIF peut adapter, modifier, suspendre ou mettre fin à une offre en cas d'erreur manifeste, d'erreur d'affichage, de rupture de stock, de défaillance fournisseur ou de tout événement extérieur empêchant sa bonne exécution.

2. Offres à prix réduits : Bon Plans et Déstockage

Cette catégorie regroupe les offres permanentes ou temporaires affichant un prix réduit lié au niveau de stock : Bon Plans, Déstockage, fins de série, modèles sortants, produits résiduels.

2.1 Nature des offres

- Les Bon Plans correspondent à des remises durables appliquées à certaines références.
- Le Déstockage correspond à des remises appliquées jusqu'à épuisement du stock, sans date de fin garantie.

2.2 Fonctionnement

- Le prix réduit s'applique tant que le produit est disponible.
- Le prix peut varier d'une boutique à l'autre.
- Une Réservation ne fige jamais le prix (Article 7.7).
- L'offre cesse automatiquement à épuisement du stock.

2.3 Conditions du produit

Les Produits peuvent être neufs ou reconditionnés (mention obligatoire).
Ils bénéficient des garanties prévues aux Articles 13, 14 et 15 des CGV.

2.4 Conditions de retour

Sous réserve des droits légaux impératifs du Consommateur, notamment en matière de rétractation et de garanties légales, les Produits classés Bon Plans ou Déstockage ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

Conformément à l'Article 16.4.

2.5 Spécificité des produits reconditionnés

Les Produits reconditionnés répondent impérativement au Décret n°2022-190 du 17 février 2022 et aux conditions décrites dans l'Annexe 1.

2.6 Cumul des remises

Les remises Bon Plans et Déstockage sont toujours non cumulables, sauf mention contraire.

3. Offres Éducation

3.1 Description

Remises permanentes appliquées sur certaines gammes Apple :

- Mac : - 6 %
- iPad : - 3 %

3.2 Éligibilité

- Étudiants de l'enseignement supérieur
- Parents achetant pour un étudiant
- Enseignants, formateurs et personnels éducatifs

3.3 Justificatifs obligatoires

- Certificat de scolarité
- Carte étudiante
- Pass Éducation

3.4 Conditions

- Offre non cumulable
- Valable exclusivement en boutique
- Retours soumis à l'Article 16 des CGV

4. Offres ponctuelles à dates définies

Les opérations saisonnières (Bacheliers, Back to School, Black Friday, etc.) suivent les règles ci-dessous.

4.1 Principes

Chaque opération comporte :

- Une date de début
- Une date de fin
- Des quantités limitées
- Une liste de produits éligibles définie à l'avance

4.2 Conditions

- Remise immédiate appliquée sur facture
- Une unité par facture sauf indication contraire
- Offres généralement compatibles avec les financements partenaires
- Produits toujours neufs et sous emballage d'origine

4.3 Références aux CGV

Les règles de Commande (Article 9), de Paiement (Article 10) et de Retours (Article 16) s'appliquent intégralement.

5. Information du Client

Toutes les opérations commerciales sont :

- affichées en boutiques
- communiquées sur www.inter-actif.com
- accompagnées des conditions d'éligibilité, des restrictions et des quantités disponibles

ANNEXE 6 — CONDITIONS GÉNÉRALES DES CRÉDITS SERVICES INTER-ACTIF

Les présentes conditions encadrent l'achat, l'utilisation et le fonctionnement des Crédits Services proposés par INTER-ACTIF, destinés exclusivement aux Clients Professionnels.

Elles complètent les CGV principales. En cas de contradiction, les présentes dispositions prévalent pour tout ce qui concerne les Crédits Services.

1. Objet et champ d'application

Les Crédits Services permettent au Client Professionnel, sur prépaiement, de bénéficier d'heures de prestations techniques réalisées par INTER-ACTIF, incluant :

- assistance technique
- télémaintenance
- intervention sur site
- maintenance logicielle
- paramétrage et configuration
- formation informatique
- accompagnement dans les environnements Apple, macOS, Windows et infrastructures hybrides

Les Crédits Services ne couvrent pas :

- le coût des pièces détachées
- les réparations matérielles
- les prestations SAV soumises à l'Annexe 2
- les services liés à un contrat distinct (infogérance, développement, location, etc.)

2. Nature des prestations réalisables

Les prestations peuvent être réalisées :

- à distance (télémaintenance)
- dans les locaux INTER-ACTIF
- sur site client
- sur rendez-vous programmé

Elles sont réalisées dans la limite des disponibilités des techniciens.

Les Crédits Services s'appliquent aux environnements macOS, iOS, iPadOS, Windows, réseaux d'entreprise et solutions professionnelles courantes.

3. Délai d'intervention

Délais proposés :

- Téléassistance : sous 4 heures ouvrables
- Intervention sur site : sous 12 heures ouvrables
- Formation : sous une semaine

Ces délais sont indicatifs et ne constituent pas un engagement contractuel de résultat.

Les interventions sont planifiées selon disponibilité des techniciens, hors périodes de congés et fermetures exceptionnelles.

4. Fonctionnement des Crédits Services

4.1 Débit des crédits

- 1 Crédit Service = 1 heure de prestation
- Toute heure commencée est due
- Le temps de déplacement est imputé forfaitairement selon zones géographiques (référentiel disponible sur demande)

4.2 Rapport d'intervention

Après chaque intervention, INTER-ACTIF renseigne dans l'espace client sécurisé :

- la date
- la durée consommée
- la nature de l'intervention

Ce rapport vaut justificatif contractuel.

4.3 Accès client sécurisé

Le Client dispose d'un accès dédié lui permettant :

- de consulter son solde
- de suivre l'historique des interventions
- d'accéder aux rapports techniques

- de consulter les documents contractuels liés aux Crédits Services

5. Validité et renouvellement

Les Crédits Services sont **sans limite de durée**.

Les Crédits Services demeurent attachés au Client ayant procédé à leur acquisition et ne sont ni cessibles ni remboursables.

Un solde débiteur entraîne automatiquement la facturation d'un nouveau forfait équivalent, jusqu'à extinction du solde négatif.

6. Conditions de paiement

Les Crédits Services sont payables dès émission de la facture, par :

- virement bancaire
- prélèvement SEPA (si autorisé)
- tout moyen prévu à l'Article 10 des CGV

Les chèques ne sont pas acceptés.

7. Annulation d'une intervention

Toute annulation doit être faite au minimum **8 heures ouvrables** avant l'horaire prévu.

À défaut, **1 Crédit Service est automatiquement déduit** (hors télémaintenance).

8. Déplacements

Les frais de déplacement sont inclus dans le coût horaire, mais un temps de trajet forfaitaire peut être imputé selon la distance entre :

- la boutique INTER-ACTIF la plus proche
- le site d'intervention du Client

Le référentiel kilométrique (province / IDF) est celui du document contractuel Crédits Services en vigueur.

9. Responsabilité

INTER-ACTIF ne peut être tenue responsable :

- d'impossibilité d'intervention liée à un accès insuffisant, un environnement instable ou non conforme
- de perte de données lorsque le Client n'a pas effectué de sauvegarde préalable
- d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil
- d'un retard imputable au Client (absence, matériel non accessible, mots de passe non fournis)

Le Client reste seul responsable :

- de la sauvegarde de ses données
- des mots de passe fournis temporairement (voir Annexe 2 — CGSAV)
- de la conformité de son environnement matériel, logiciel et réseau

10. Exclusions

Sont exclus des Crédits Services :

- la réparation matérielle
- le diagnostic matériel et le remplacement de pièces
- les interventions sous garantie Apple, légale ou commerciale
- les prestations SAV (Annexe 2)
- le paramétrage de solutions tierces hors périmètre contractuel
- toute intervention nécessitant un devis spécifique

11. Suspension ou résiliation

INTER-ACTIF peut suspendre ou résilier l'accès aux Crédits Services en cas :

- d'impayé
- d'utilisation abusive ou frauduleuse
- d'incident récurrent lié à l'environnement du Client
- de non-respect des obligations contractuelles

Les Crédits Services déjà consommés demeurent acquis à INTER-ACTIF. Les crédits non consommés ne donnent lieu à aucun remboursement sauf disposition légale impérative contraire.

12. Tarification

La grille tarifaire applicable est disponible :

- en boutique
- dans l'espace client professionnel

- auprès du service commercial
- dans la version contractuelle Crédits Services remise au Client

INTER-ACTIF peut ajuster ses tarifs annuellement.

13. Loi applicable et juridiction

Les Crédits Services sont soumis au droit français.

En cas de litige avec un Client Professionnel, compétence exclusive est attribuée aux juridictions du ressort de Reims.

ANNEXE 7 — FORMULAIRE DE DEMANDE DE RETOUR

À compléter et à joindre impérativement au colis de retour.

1. Informations client

Nom et prénom :

Adresse e-mail :

Téléphone :

Référence de la commande :

Date de réception de la commande :

Référence de règlement :

2. Produit concerné

Référence / Désignation :

Numéro de série (si applicable) :

Quantité :

3. Motif du retour

- ☐ Exercice du droit de rétractation
- ☐ Produit reçu endommagé
- ☐ Produit défectueux
- ☐ Produit non conforme à la commande
- ☐ Erreur de commande
- ☐ Autre (préciser) :

4. État du produit retourné

Veuillez cocher les cases correspondantes :

État général

- ☐ Produit neuf, jamais utilisé
- ☐ Produit testé uniquement
- ☐ Produit utilisé
- ☐ Produit présentant des traces d'utilisation
- ☐ Produit endommagé

Précisions éventuelles :

Accessoires et emballage

- ☐ Emballage d'origine présent
- ☐ Boîte d'origine en bon état
- ☐ Câble(s) fourni(s)
- ☐ Chargeur fourni
- ☐ Documentation fournie
- ☐ Accessoires complets
- ☐ Accessoires manquants (préciser)

5. Produits Apple et appareils nécessitant une désactivation

Pour tout iPhone, iPad, MacBook, Apple Watch ou autre appareil associé à un compte utilisateur, je certifie que :

- ☐ L'appareil a été réinitialisé aux paramètres d'usine.
- ☐ Toutes les données personnelles ont été supprimées.
- ☐ La fonction « Localiser » (Find My) a été désactivée.
- ☐ Aucun compte Apple n'est associé à l'appareil.
- ☐ Aucun verrouillage d'activation (Activation Lock) n'est présent.
- ☐ Aucun code de déverrouillage n'est actif.

Important

Tout appareil retourné avec un compte Apple actif, un verrouillage d'activation, la fonction « Localiser » activée ou tout autre mécanisme empêchant son utilisation, son contrôle ou sa revente pourra être refusé et retourné au client à ses frais.

6. Déclaration du client

Je certifie que les informations fournies dans ce formulaire sont exactes et complètes.

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions de retour applicables et comprends que toute information inexacte ou omission concernant l'état du produit pourra entraîner un refus du retour ou une réduction du remboursement conformément à la réglementation applicable.

☐ J'ai pris des photographies du produit avant expédition et je peux les fournir sur demande.

Nom : _____

Date : ____ / ____ / ____

Signature :

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Clients Professionnels et Grands Comptes

Le présent document a pour objet de formaliser l'acceptation expresse des **Conditions Générales de Vente INTER-ACTIF** par le Client Professionnel, conformément aux articles L.441-1 et suivants du Code de commerce.

1. Identification du Client Professionnel

Raison sociale : _____

Forme juridique : _____

Adresse du siège social : _____

Code postal / Ville : _____

Numéro SIREN / SIRET : _____

Numéro de TVA intracommunautaire : _____

Représenté par : _____

Nom et prénom du signataire : _____

Fonction : _____

Le signataire déclare être dûment habilité à engager la société.

2. Documents contractuels concernés

Le Client Professionnel reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à toute Commande, des documents suivants :

- les **Conditions Générales de Vente INTER-ACTIF**, version en vigueur à la date de signature,
- les éventuelles **conditions particulières**, devis, accords commerciaux ou encours professionnels validés par écrit,
- le cas échéant, les annexes relatives aux garanties, financements, délais de paiement ou services spécifiques.

Ces documents sont disponibles :

- en boutique,
- sur les sites www.inter-actif.com, www.inter-actif.net et www.inter-actif.shop,
- ou transmis sur simple demande.

3. Acceptation expresse et sans réserve

Le Client Professionnel :

- reconnaît que les CGV constituent le socle unique de la relation commerciale avec INTER-ACTIF,
- accepte expressément et sans réserve l'intégralité des Conditions Générales de Vente,
- renonce à se prévaloir de ses propres conditions générales d'achat, sauf accord écrit et préalable d'INTER-ACTIF,
- reconnaît que toute Commande, livraison, facturation ou règlement vaut application pleine et entière des CGV.

Toute condition contraire non expressément acceptée par écrit par INTER-ACTIF est inopposable.

4. Entrée en vigueur et portée

La présente acceptation :

- prend effet à compter de sa signature,
- s'applique à toute Commande passée ultérieurement, y compris par voie électronique ou dématérialisée,
- demeure valable tant qu'aucune version ultérieure des CGV n'a été portée à la connaissance du Client Professionnel.

INTER-ACTIF se réserve le droit de modifier ses CGV. Les nouvelles versions sont applicables dès leur mise à disposition, sauf conditions contractuelles particulières contraires.

5. Droit applicable et juridiction

Les relations commerciales sont régies par le droit français.

Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux dans les conditions prévues aux CGV.

Signature pour acceptation

Fait à :

Le :

Pour le Client Professionnel

Nom, prénom et fonction du signataire :

Signature précédée de la mention

« Bon pour acceptation des Conditions Générales de Vente INTER-ACTIF »

Cachet de l'entreprise :