



Termes et Conditions

C&C Care pour AirPods et AirPods Pro

PRÉAMBULE

Les conditions générales figurant dans les pages suivantes régissent l'activation et la gestion de C&C Care, le service supplémentaire et distinct de ceux fournis par C&C France sous garantie légale.

Les clauses prévoyant des charges et des obligations à la charge de C&C France et du client, nullités, déchéances, exclusions, suspensions, droits de recours et limitations du service, sont mis en évidence par des caractères particuliers (gras).

DÉFINITIONS

Dans le cadre du présent document "Termes et Conditions", les termes ci-après définis auront la signification respectivement indiquée à côté de chacun d'eux et les définitions indiquées au pluriel s'entendent également au singulier et vice versa :

ANNÉE DE COUVERTURE : La période de 12 mois consécutif qui commence à la date d'activation du service par C&C France ;

APPAREIL : Par appareil, on entend AirPods et AirPods Pro vendus par C&C France ou par d'autres revendeurs pendant la période de validité du service ;

CONTRAT : La couverture dont le client bénéficie dans les termes et conditions énoncés ci-dessous ;

BIENS COUVERTS PAR LE SERVICE : Les appareils électroniques que C&C France ou d'autres revendeurs vendent à leurs clients par le biais de leurs canaux de vente ;

SERVICE CLIENT : Le service client de C&C France constitué de ressources humaines et d'équipements, qui assure le contact téléphonique, organise les interventions et fournit le service ;

CENTRE DE SERVICE : Le lieu où C&C France procédera à la réparation de l'appareil endommagé ;

CLIENTS : Les personnes qui achètent un appareil auprès de C&C France ou d'autres revendeurs ;

DOMMAGE ACCIDENTEL : Tous les dommages matériels directs, générés par des causes externes, soudaines et imprévisibles qui provoquent une rupture, un défaut, un dysfonctionnement de l'appareil qui empêche ou limite sa fonctionnalité et sa jouissance ;



COÛT FIXE :	La somme due par le client qui a acheté un appareil neuf auprès de C&C France ou d'autres revendeurs et que le client s'engage à payer pour activer le processus de réparation de l'appareil endommagé ;
C&C CARE :	Le service supplémentaire fourni par C&C France ;
DOMMAGE :	La survenance d'un événement dommageable, futur et incertain, pour lequel la couverture du service est accordée, c'est-à-dire le "Dommage accidentel à l'appareil".

RÈGLES ET NORMES S'APPLIQUANT AU SERVICE

Service supplémentaire C&C Care

ARTICLE 1.1 – CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le service est réservé aux clients qui ont acheté un appareil neuf auprès de C&C France ou d'un autre revendeur. Le service est valable pour les nouveaux appareils et n'est pas remboursable (sauf dans les cas prévus par la loi). La C&C Care ne sera pas remplacée en cas de perte, de vol ou d'utilisation sans autorisation. L'utilisation de la carte constitue l'acceptation des termes et conditions. Le service prévoit l'activation de la garantie décrite dans les sections suivantes de ce document.

ARTICLE 1.2 – DÉCLARATIONS CONCERNANT LES CIRCONSTANCES DU DOMMAGE

Les déclarations inexactes ou les omissions de la part du client, concernant des circonstances affectant l'évaluation du dommage, faites lors de l'activation du service ou lors du renouvellement, peuvent entraîner la perte totale ou partielle du droit au remboursement ainsi que la résiliation du service lui-même.

ARTICLE 1.3 – ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU SERVICE POUR LE CLIENT

A. Pour les clients qui ont acheté l'appareil auprès de C&C France

Le service a une durée de 12 mois à compter de la date d'achat du nouvel appareil auprès de C&C France, doit être activé en même temps que son achat et peut être prolongé jusqu'à 24 mois s'il est souscrit avant la date d'expiration respective. Lors de l'achat de l'appareil, le client a la possibilité d'activer le service pour une période supérieure à 12 mois et jusqu'à un maximum de 36 mois.

B. Pour les clients qui ont acheté l'appareil auprès d'autres revendeurs

Le service peut être activé dans les 12 mois suivant la date d'achat (après une inspection diagnostique de l'appareil par C&C France) et peut être prolongé jusqu'à un maximum de 24 mois s'il est souscrit avant la date d'expiration respective. Lors de l'activation du service, le client a la possibilité d'activer le service pour une période supérieure à 12 mois et jusqu'à un maximum de 24 mois.

ARTICLE 1.4 – AUTRES COUVERTURES

Ce service fonctionne en deuxième lieu par rapport à toute autre couverture éventuellement souscrite



pour les mêmes dommages et en premier lieu pour les garanties non présentes dans lesdits contrats.

ARTICLE 1.5 – RENVOI AUX NORMES DE DROIT

Pour tout ce qui n'est pas expressément régi ici, les dispositions légales s'appliquent. Ce contrat est régi par la loi française.

ARTICLE 1.6 – EXAGÉRATION FRAUDULEUSE DU DOMMAGE

Le client qui exagère frauduleusement le montant du dommage, déclare détruites ou perdues des choses qui n'existaient pas au moment du dommage, cache, soustrait ou altère des choses sauvegardées, utilise à titre de justification des moyens ou documents mensongers ou frauduleux, altère frauduleusement les traces, les indices matériels et les résidus du dommage ou facilite son progrès, perd le droit de bénéficier du service.

ARTICLE 1.7 – SANCTIONS INTERNATIONALES

C&C France n'est pas tenue de fournir une quelconque couverture ou indemnisation en vertu du présent contrat, si cela expose C&C France à une quelconque violation des lois et règlements en matière de sanctions internationales.

ARTICLE 1.8 – VALIDITÉ TERRITORIALE

Le service C&C Care est valable dans tous les magasins C&C présents en Italie et en France : <https://www.cec.fr/magasins>

ARTICLE 1.9 – EXCLUSIONS

Sont exclu :

1. Dommages, pertes, dépenses ou passifs résultant de:

- (a) rayonnements ionisants ou contamination radioactive provenant de tout combustible nucléaire ou de tout déchet nucléaire provenant d'une combustion nucléaire;**
- (b) radioactivité, toxicité, explosivité ou toute autre propriété dangereuse de tout équipement nucléaire explosif ou de ses composants;**

2. tout dommage résultant ou découlant de la participation du client à tout acte dolosif, illégal ou criminel;

3. toute réclamation résultant ou découlant de : (I) suicide, tenté ou consommé, du client propriétaire de l'appareil ou (II) automutilation ou exposition intentionnelle au danger (sauf dans la but de sauver des vies humaines);

4. toute réclamation résultant du fait que le client est en étant d'ivresse ou sous l'influence de



- stupéfiants, ou liée à la consommation d'alcool ou de substances non prescrites par un médecin;
5. tout dommage dû ou causé par la fraude du client;
6. Sont exclus les dommages esthétiques ou l'usure tels que bosses, rayures, éraflures et également les dommages causés par la manipulation, le retrait ou le remplacement de pièces par des composants non d'origine et les dommages catastrophiques tels que les appareils dépourvus de composants et/ou démembrés.

Dommmage accidentel

ARTICLE 2.1 – OBJECT DU SERVICE

C&C France interviendra - dans les limites et conditions qui suivent, pour le service "Dommmage accidentel à l'appareil" - dans le cas où le dommage à l'appareil, c'est-à-dire tous les dommages matériels directs, générés par des causes externes, soudaines et imprévisibles, provoquent une rupture, un défaut, un dysfonctionnement de l'appareil qui empêche ou limite sa fonctionnalité et sa jouissance.

ARTICLE 2.2 – CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

Le service a une durée de douze (12) mois et couvrira un nombre illimité de dommages par an.

ARTICLE 2.3 – COÛT FIXE

Le service est fourni moyennant un coût fixe qui devra être payé par le propriétaire de l'appareil, égal à :

- €29,00 pour le 1^{er} dommage;
- €39,00 du 2^{ème} au 4^{ème} dommage;
- €99,00 à partir du 5^{ème} dommage.

Le paiement du prix fixe est une condition nécessaire pour la réparation de l'appareil.

ARTICLE 2.4 – EXCLUSIONS SUPPLÉMENTAIRES

En plus de ce qui est prévu à l'art. 1.9 - EXCLUSIONS – les éléments suivants sont en tout état de cause exclus du service :

1. biens non inclus dans ceux prévus par le service;
2. Coûts de réparation pour des interventions liées à un rappel du fabricant du bien ou des interventions effectuées par des personnes non autorisées par C&C France;
3. Coûts encourus en raison de l'impossibilité d'utiliser l'appareil électronique ou tout autre coût autre que le coût de réparation ou de remplacement de l'appareil lui-même;



4. **Coûts couverts par la garantie du fabricant;**
5. **Défauts, défauts intrinsèques du bien, imputables à des causes internes, vices de fabrication (y compris en cas de rappel du fabricant), vices cachés et tout ce qui découle de l'usure des composants, quelle que soit la cause;**
6. **Dommmages de nature purement esthétique, tels que des dommages causés aux parties extérieures du bien qui n'en affectent pas le fonctionnement (par exemple, rayures, éraflures et écaillures);**
7. **Dysfonctionnements (pannes) générés par des modifications des caractéristiques d'origine du bien ou par une altération;**
8. **Dommmages causés ou résultant du non-respect des instructions d'utilisation ou des avertissements du fabricant;**
9. **Assistance, vérification, maintenance ou nettoyage ordinaires;**
10. **Accessoires ou périphériques qui ne faisaient pas partie de l'installation d'origine;**
11. **Logiciels d'utilisation de l'appareil électronique;**
12. **Toute forme de virus informatique.**

ARTICLE 2.5 - PROCÉDURE DE DÉCLARATION DU DOMMAGE

En cas de dommage à l'appareil, le client peut contacter le Service Client de C&C France au 05 57 26 42 66 ou se rendre au Centre de Services Agréé C&C le plus proche. Une fois la couverture du service vérifiée, C&C France lancera le processus de gestion de la réclamation. Le paiement du coût fixe est une condition nécessaire à la réparation de l'appareil endommagé.



DONNÉES PERSONNELLES

Politique de Protection des Données Personnelles

Des données personnelles concernant les clients sont recueillies et traitées par la société C&C France laquelle les regroupe, en sa qualité de responsable de traitement.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, la société C&C France prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité desdites données personnelles recueillies, lesquelles sont susceptibles d'être collectées en magasin selon les finalités, les durées de conservation et les bases juridiques suivantes.

Catégorie de données	Données liées aux achats	Données de l'adhésion fidélité	Données de prospection
Description de la catégorie	Il s'agit des données relatives aux achats que vous effectuez en boutique. Ces données peuvent notamment être : nom, prénom, adresse postale et internet, téléphone, numéro de fidélité, articles achetés, date de l'achat, articles retournés, date de réception du retour, informations relatives au remboursement.	Il s'agit des données associées à votre compte fidélité, vous permettant de bénéficier d'avantages dans nos magasins et sur notre site internet. Il peut par exemple s'agir de : nom, prénom, adresse e-mail et adresse postale du titulaire du compte fidélité, achats réalisés, nombre de points de fidélité, date de souscription au compte fidélité.	Il s'agit des données vous concernant que nous utilisons pour vous adresser des messages portant sur l'actualité de nos produits. Ces données comprennent notamment : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone.
Motif de la collecte	Exécuter l'opération d'achat réalisée par vous et l'opération de vente réalisée par C&C France.	Gérer et suivre votre adhésion au programme de fidélité Vous proposer et vous faire bénéficier des avantages fidélité.	Nous permettre de mettre en place et de vous adresser par voie électronique de la publicité adaptée à vos besoins éventuels.
Base juridique du traitement	Exécution du contrat de vente.	Consentement	Consentement
Conservation et archivage	Archivage de 10 ans dès la réalisation de la vente. Documents comptables et pièces justificatives conservées pendant 10 ans (article L.123-22 du Code de commerce).	Conservation le temps de votre adhésion Archivage pendant 5 ans à compter de la suppression du compte.	Conservation pendant 10 ans à compter du dernier contact que nous avons eu avec vous.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des Données Personnelles, vous disposez d'un certain nombre de droits parmi lesquels : l'accès, la rectification, l'effacement, la portabilité de vos données, ainsi que d'un droit à la limitation et d'opposition au traitement de vos données. Vous pouvez également définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès et, lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, vous pouvez à tout moment le retirer. Vous pouvez exercer vos droits en écrivant par courrier à C&C France, SARL 29 Avenue de Canteranne – 33600 PESSAC ou par e-mail à shop_fr@cec.com.

Veillez noter que, dans le cadre de l'exercice des droits par les demandeurs, C&C France pourra être amenée à vérifier l'identité desdits demandeurs, en requérant la copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

C&C France, société à responsabilité limitée au capital de 1.164.370 €, ayant son siège social au 29 Avenue



de Canteranne - 33600 Pessac, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 404 276 776. La protection de vos données personnelles est une priorité pour C&C France qui est amenée à traiter vos données personnelles dans le cadre de sa relation avec ses clients et prospects.

Qui est le responsable du traitement de vos données ?

C'est la société C&C France qui est le responsable du traitement des données. Son représentant légal est Mr Michele Gigli. La société C&C France est une Société à responsabilité limitée à associé unique dont le siège social est situé 29 Avenue de Canteranne – 33600 PESSAC, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 404 276 776.

Finalités : à quoi vont servir les données collectées ?

Les données personnelles collectées nous permettent d'effectuer :

- Les opérations relatives à la gestion des clients concernant : les contrats ; les commandes ; les livraisons ; les factures ; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ; un programme de fidélité ; le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente.
- La prospection : la gestion d'opérations techniques de prospection ; la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion.
- L'élaboration de statistiques commerciales.
- La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition.
- La gestion des impayés et du contentieux à condition qu'elle ne porte pas sur des infractions et/ou qu'elle n'entraîne pas une exclusion de la personne du bénéfice d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat.
- La gestion d'opérations promotionnelles.
- La gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Droits des personnes concernées (opposition, accès, rectification, effacement ; nouveaux droits RGPD: limitation, portabilité)

Vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès : vous pouvez accéder à votre espace client et vérifier les données inscrites pour les mettre à jour ; vous pouvez demander à connaître les données personnelles traitées qui vous concernent.
- Droit de rectification : droit d'obtenir du responsable du traitement, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel vous concernant qui sont inexactes.
- Droit d'opposition : notamment, lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospection, la personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment au traitement des données à caractère personnel la concernant à de telles fins de prospection, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.
- Droit de limitation du traitement : droit d'obtenir du responsable du traitement la limitation du traitement lorsque l'un des éléments visés par l'article 18 du RGPD s'applique (par exemple lorsque le responsable du traitement n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice).
- Droit d'effacement : droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel pour certains motifs (RGPD, article 17).
- Droit de portabilité de vos données : notamment le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant que vous avez fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Vous pouvez exercer vos droits :



Par email : information@cec.com, en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL notamment.

Caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données et conséquences pour la personne en cas de non-fourniture des données.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données est précisé sur les formulaires de collecte d'information. A défaut de fournir des données obligatoires, la démarche que vous souhaitez accomplir (création de compte client, achat) ne pourra pas être finalisée.

Destinataires ou catégories de destinataires des données (qui a besoin d'y accéder ou de les recevoir au vu des finalités définies).

C&C France ne partage vos données personnelles qu'aux entités suivantes afin d'accomplir les finalités précitées.

Entités de C&C France :

- Prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte ; ils sont rigoureusement sélectionnés et agissent conformément à nos instructions.
- Autorités financières, judiciaires ou agences d'État, organismes publics sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.
- Certaines professions réglementées telles qu'avocats, notaires, commissaires aux comptes, experts-comptables.

En aucun cas C&C France ne vendra ou partagera les données à des partenaires commerciaux tiers.

Au sein de C&C France, seules auront accès à vos informations les personnes qui, du fait de leurs fonctions, ont un intérêt légitime à y accéder.

Durée de conservation des données (ou critères permettant de la déterminer).

C&C France conserve vos données personnelles pour une durée limitée et prédéfinie.

Comptes, commandes

Si vous êtes client, vos données (identité, coordonnées, données liées aux commandes, données facultatives liées à la vie personnelle) seront conservées le temps nécessaire à la gestion commerciale.

Toutefois, les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une durée n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont conservées, conformément aux dispositions en vigueur (notamment mais non exclusivement celles prévues par le code de commerce, le code civil et le code de la consommation):

Application de l'article L 123-22 du Code de commerce au titre de nos obligations comptables : « Les documents comptables et les pièces justificatives sont conservés pendant DIX ans. »

En application de l'article L 213-1 du Code de la consommation, lorsque le contrat est conclu par voie électronique et qu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €, C&C France est tenu d'assurer la conservation de l'écrit qui le constate pendant DIX ans à compter de la conclusion du contrat si la livraison ou la prestation est immédiate.

En application de l'article 2224 du Code civil, le délai de droit commun des prescription personnelles ou mobilières est de 5 ans, nous devons donc conserver toute ou partie de vos données pour leur intérêt administratif, notamment en cas de contentieux, pendant CINQ ans.

Si vous êtes prospects non clients : vos données (données d'identité, coordonnées) seront supprimées au



bout d'un an à compter du dernier contact émanant du prospect.

Cartes bancaires enregistrées pour un futur achat :

Les cartes bancaires ne sont enregistrées qu'après une demande explicite du client, sur la page de paiement (si cette option vous est proposée). Elles sont conservées pour une prochaine commande afin d'améliorer votre expérience d'achat sur notre site. Les cartes enregistrées pour un prochain achat sont conservées dans un espace sécurisé chez notre prestataire de paiement. C&C France ne conserve pas ces informations. Vous avez la possibilité de supprimer votre carte enregistrée à tout moment, sur la page de paiement.

Justificatifs envoyés à la Relation Client :

Les justificatifs sont conservés moins de 4 mois.

Concernant les pièces d'identité :

En cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant le délai prévu à l'article 9 du code de procédure pénale (soit un an). En cas d'exercice du droit d'opposition, ces données peuvent être archivées pendant le délai de prescription prévu à l'article 8 du code de procédure pénale (soit trois ans).

Cookies :

Les cookies ont une durée de vie limitée à treize mois après leur premier dépôt dans l'équipement terminal de l'utilisateur (faisant suite à l'expression du consentement), comme recommandé par la CNIL.

Les nouvelles visites ne prolongent pas la durée de vie de ces informations. Les données de fréquentation brutes associant un identifiant ne sont pas conservées plus de treize mois. Au-delà de ce délai, les données sont soit supprimées, soit anonymisées.

Lors de l'utilisation du site internet www.cec.fr, des cookies (un fichier texte) sont déposés sur votre ordinateur, mobile ou tablette si vous l'acceptez. Grâce à ces cookies votre terminal est identifié pour les prochaines visites ce qui permet de personnaliser la session du client et pratiquer des mesures d'audience. Tout internaute peut s'opposer à l'utilisation de cookies par un ou plusieurs sites en configurant son navigateur. Dans la plupart des navigateurs l'internaute doit aller dans le menu «options» ou «outils» ou «paramètres» ou «préférences», le cas échéant dans «paramètres avancés» puis dans «sécurité» ou «confidentialité».

En refusant tous les cookies vous risquez d'avoir des difficultés de navigation ou ne pas pouvoir passer commande.

Vos données ne sont pas transférées vers un pays hors Union européenne.

Vos données sont hébergées en Europe. Aucun transfert de données hors de l'Union Européenne n'est effectué.

Base juridique du traitement de données (c'est-à-dire ce qui autorise légalement le traitement) :

Le fondement du traitement de vos données est :

- votre consentement (un acte positif clair, cas par exemple lorsque vous cochez la case prévue à cet effet ou que vous paramétrez les options qui vous sont offertes sur le site).
- l'exécution du contrat passé avec la société C&C France.
- la protection des intérêts légitimes de la société C&C France : prévention de la fraude.

Envoi d'informations et offres promotionnelles :



Les données collectées peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles de la part de C&C France, dont vous pouvez vous désinscrire à tout moment via le lien de désinscription qui se trouve au bas de chacun de ses e-mailings. Vous conservez la maîtrise sur vos préférences de communication.

Droit d'introduire une réclamation (plainte) auprès de la CNIL.

Vous avez le droit, sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel, d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation du règlement général sur la protection des données (RÈGLEMENT (UE) 2016/679 du 27 avril 2016) et/ou de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

