Conditions Générales

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Appareil garanti : Appareil acheté pour un usage non professionnel (la facture ne doit pas être au nom d'une personne morale) par le Bénéficiaire ou tout Appareil de Substitution, dans les gammes de produits suivantes :

Gamme « blanc » (électroménager)

- Lave-vaisselle, lave-linge, lave-linge séchant, sèche-linge dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 3.000 (trois mille) euros.
- Cuisinière, plaques de cuisson, hotte, micro-ondes, micro-ondes combiné, four dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 5.000 (cinq mille) euros.
- Réfrigérateur, réfrigérateur congélateur, congélateur, réfrigérateur américain, cave à vin, climatiseur mobile dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 5.000 (cinq mille) euros.
- Robot culinaire, machine à café, aspirateur, nettoyeur vapeur, centrale repassage dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 3.000 (trois mille) euros.

Gamme « Brun » (TV-Hifi-Vidéo)

- Téléviseur, vidéoprojecteur, appareil photo, caméscope dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 7.000 (sept mille) euros.
- Audio et hifi, dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 6.000 (six mille) euros.

Gamme « Gris » (Informatique, périphériques et téléphonie)

- PC de bureau, ordinateur portable, tablette, Notebook, périphériques et imprimantes personnelles, téléphonie fixe (hors mobiles) dont le prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites doit être inférieur ou égal à 2.000 (deux mille) euros.

Appareil portatif : L'Appareil garanti dont le poids est égal ou inférieur à 20 (vingt) kg et dont la taille de l'écran est inférieure ou égale à 32 pouces.

Appareil de remplacement : Appareil neuf ou reconditionné de modèle identique à l'Appareil garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent «Iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales et dont la valeur ne pourra pas dépasser la Valeur de remplacement.
En cas de remplacement, la Garantie cesse de plein droit à la date dudit remplacement et l'Appareil de remplacement ne sera donc pas protégé. Les frais de livraison, de mise en service et d'installation de l'Appareil de Remplacement ne seront pas non plus pris en charge au titre de la Garantie.

Appareil de substitution : Appareil fourni par le Garant ou le fabricant, au titre de la garantie légale ou commerciale du fabricant, permettant de remplacer l'Appareil Garanti pendant sa réparation, son échange ou toute autre intervention liée à un dysfonctionnement couvert par ladite garantie.
L'Appareil de substitution est garanti de plein droit au même titre que l'Appareil garanti initial.

Bénéficiaire : Personne physique majeure, consommateur non-professionnel, résidant habituellement en France hors îles françaises non reliées par un pont routier (hors Corse et DROM qui sont admis), ayant acquis un appareil éligible auprès d'un Distributeur et ayant souscrit un contrat de garantie avec PROTEKT.

Conditions générales : Le présent document.

Domicile : Lieu de résidence principal et habituel du Bénéficiaire, situé en France hors îles françaises non reliées par un pont routier (hors Corse et DROM qui sont admis).

Distributeur : Partenaire de PROTEKT ayant vendu l'Appareil garanti au Bénéficiaire et distribuant la Garantie.

Garant / PROTEKT : La société PROTEKT qui s'engage sur la conformité de l'Appareil Garanti à l'égard de l'acheteur / du Bénéficiaire au-delà de la garantie légale de conformité.

Garantie : Engagement de responsabilité de PROTEKT à l'égard du Bénéficiaire dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales

La présente Garantie ne se confond, ni ne fait obstacle, à l'application des garanties légales de conformité et des vices cachés prévues par les articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil et à la charge du vendeur.

Gestionnaire : La société PROTEKT ou toute autre société mandatée par PROTEKT.

Limite de garantie : Cas dans lesquels une Panne ne pourra pas être considérée comme une non-conformité au sens de la Garantie et/ou ne donnera lieu à aucune prise en charge.

Panne : Tout dysfonctionnement de l'Appareil garanti ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique, interne à l'Appareil garanti, sous réserve des limites exprimées à l'article 5.

Prestataire agréé : Professionnel (Réparateur, Station Technique) sélectionné par PROTEKT afin de réaliser les prestations nécessaires au titre de la mise en jeu de la présente Garantie.

Station Technique : Prestataire mandaté par PROTEKT afin de réaliser les prestations en cas de non-conformité de l'Appareil garanti.

Usure : Détérioration progressive de l'Appareil Garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage conforme aux instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du fabricant qui en est fait.

Valeur de remplacement : Valeur de l'Appareil au jour de la Panne, fixée selon la cotation du marché d'un appareil aux caractéristiques techniques équivalentes et au maximum égale à la valeur d'achat de l'Appareil.
Pour les Bénéficiaires domiciliés dans les DROM, la Valeur de remplacement est calculée en appliquant un pourcentage de vétusté sur le montant de l'Appareil garanti au jour de son achat. Le pourcentage appliqué est de :

- 20% la troisième année ;
- 30% la quatrième année ;
- 40% la cinquième année.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales régissent les conditions dans lesquelles PROTEKT délivre la Garantie aux Bénéficiaires.

ARTICLE 3 : PRISE D'EFFET, DURÉE DE LA GARANTIE

La Garantie prend effet le lendemain du dernier jour de la garantie légale de conformité d'une durée de 2 (deux) ans, pour une durée de 3 (trois) ans.

La Garantie prend fin à la date de cessation, quelle qu'en soit la cause, du contrat et en tout état de cause, au plus tard à l'issue de la période de 3 (trois) ans.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DE LA GARANTIE

PROTEKT certifie que l'Appareil garanti est exempt de toute non-conformité, à savoir de défauts susceptibles d'en altérer le bon fonctionnement.

Il est expressément convenu entre PROTEKT et le Bénéficiaire que seule la survenance d'une Panne, dans les limites prévues à l'article 5 des présentes Conditions générales, constitue une manifestation d'une non-conformité.

Dans une telle situation PROTEKT s'engage à intervenir en prenant en charge :

- la réparation des pièces défectueuses et des frais de main d'œuvre (y compris les frais de déplacement sous réserve des conditions prévues à l'article 6) ou ;
- le remplacement de l'Appareil garanti lorsque la réparation est techniquement ou économiquement impossible.

L'Appareil garanti sera remplacé par le même modèle ou, s'il n'est plus commercialisé, par un appareil iso fonctionnel, dont les caractéristiques techniques principales sont identiques.

PROTEKT est seul décisionnaire du type de prise en charge dont bénéficiera le Bénéficiaire. PROTEKT se réserve le droit de constater la Panne par tout moyen qu'elle jugera utile et approprié, notamment, sans que cette liste ne soit limitative, par l'analyse de vidéos, l'organisation d'une visioconférence avec le Client ou encore l'envoi d'un technicien sur site. Le choix du moyen de constatation appartient exclusivement à PROTEKT, en fonction des circonstances et de la nature de la panne signalée.

PROTEKT ne s'engage pas sur la conformité de l'Appareil de remplacement. En cas de remplacement, la Garantie cesse de plein droit à la date dudit remplacement. Cela ne dédouane en revanche pas le vendeur de sa garantie légale de conformité à l'égard de l'appareil de remplacement.

Les Appareils portatifs devront être déposés en Station Technique ou y être acheminés par voie postale.

En cas de Panne de l'Appareil de Substitution, celui-ci est couvert dans les mêmes conditions que l'Appareil Garanti d'origine et pour la période restant à courir jusqu'à la date de cessation initiale de la Garantie.
Le Bénéficiaire devra pouvoir produire une preuve écrite de l'échange de l'Appareil initial.

Le Bénéficiaire doit conserver la preuve d'achat (facture) attestant du paiement de l'Appareil Garanti. La facture doit comporter le détail de l'Appareil (marque, modèle et prix), la date d'achat, l'identité de l'acheteur correspondant au Bénéficiaire, ainsi que la Garantie associée.

En cas de modification de l'adresse de domiciliation de l'Appareil Garanti, le Bénéficiaire doit avertir adhesion@myprotekt.com.

ARTICLE 5 : LIMITES DE LA GARANTIE

L'Appareil garanti ne sera pas considéré comme non conforme en cas de Panne matérialisée par :

- des dommages aux batteries d'alimentation, à l'antenne, aux câbles d'alimentation ou de liaison entre les appareils et plus généralement aux accessoires ou à tout élément interchangeable ne nécessitant pas l'ouverture de l'Appareil Garanti.
- des dommages relatifs aux périphériques, à la connectique, aux accessoires, aux télécommandes, aux Consommables liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (piles, batteries, blocs d'alimentation, chargeurs, télécommandes, câbles, joints, filtres, tuyaux de vidange, paniers de lave-vaisselle, accessoires de four, éléments d'isolation thermique des fours tels que manchettes et moufles, les chapeaux de brûleur, plaques de mica accessibles au consommateur, ampoules, lampes, filtres, fusibles).
- des défauts d'écran consistant uniquement en une altération de la qualité d'image (perte isolée de pixels, écran marqué par une image fixe, variation de teinte, ombres, traces) n'empêchant pas le fonctionnement de l'appareil ;
- le non-fonctionnement des lampes de vidéoprojecteurs

Ne seront pas non plus considérées comme des non-conformités les Pannes :

- relevant de la garantie légale des vices cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ou durant la période de validité de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation.
- causés par les virus introduits dans l'Appareil Garanti (électroménager connecté ou appareils électroniques).
- survenues antérieurement à la date de prise d'effet de la Garantie.
- résultant de la modification des caractéristiques d'origine de l'Appareil Garanti.
- survenues dans le cadre d'un usage professionnel, commercial ou collectif de l'Appareil garanti par le Bénéficiaire.
- résultant d'une modification non-autorisée de programme, de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel.

- liées à l'utilisation de périphériques, consommables, connectiques, accessoires ou télécommandes non-conformes ou inadaptés à l'Appareil Garanti selon les normes du fabricant.
- résultant d'une réparation de fortune, provisoire ou plus généralement réalisée par un réparateur non agréé par PROTEKT, et des éventuelles aggravations du dommage initial pouvant en résulter.
- consécutives aux modifications techniques effectuées par le Bénéficiaire.
- consécutives à l'intervention d'un réparateur non agrée par PROTEKT.
- causées par un défaut d'entretien.
- nécessitant simplement de réaliser des réglages accessibles au Bénéficiaire sans démontage de l'Appareil garanti.
- causées par l'insertion de liquides, de corps étranger(s) ou par la présence d'insectes nuisibles ou de rongeurs.
- survenus avant ou pendant la livraison au Bénéficiaire de l'Appareil Garanti.
- ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'Appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'insertion de liquides ; l'insertion de corps étrangers ; la présence d'insectes nuisibles, de rongeurs ; les désordres liés à l'installation électrique du logement ; la foudre, incendie, les dégâts des eaux, les variations climatiques, les surtensions électriques ou tous autres risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; les erreurs d'utilisation et de manipulation des appareils ; l'humidité entraînant une corrosion ou de l'oxydation.
- résultants d'une négligence manifeste ou d'une mauvaise manipulation volontaire de la part du Bénéficiaire, ou encore d'un usage non conforme aux prescriptions de la notice d'utilisation du fabricant.
- résultant du non-respect des instructions d'utilisation, de branchement, d'installation et d'entretien figurant dans la notice du fabricant de l'Appareil Garanti.
- dues à un mauvais conditionnement d'emballage lors d'un transport de l'Appareil Garanti par le Client.
- relevant d'une éventuelle garantie du Distributeur.
- résultant d'un Phénomène de catastrophe naturelle.
- imputables à des Accidents d'ordre électrique dont l'origine est extérieure à l'Appareil Garanti.
- liés à la sécheresse, l'humidité, la corrosion, la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre) ou à un excès de température, et à l'encrassement, l'oxydation, la corrosion lente ou l'incrustation de rouille en résultant.
- relatives aux périphériques, à la connectique, aux accessoires, aux télécommandes, aux Consommables liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (piles, batteries, blocs d'alimentation, chargeurs, télécommandes, câbles, joints, filtres, tuyau de vidange, paniers de lave-vaisselle, accessoires de four, éléments d'isolation thermique des fours telles que manchettes et moufles, les chapeaux de brûleur, plaques de mica accessibles au consommateur, ampoules, lampes, filtres, fusibles).

En outre, ne seront jamais pris en charge par PROTEKT :

- les Pannes, dommages et coûts exclus de la garantie du fabricant (incluant les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers, ou de logiciels pendant ou à la suite d'une Panne et le cout de récupération et la réinstallation des bases de données, des fichiers, ou des logiciels, à la suite d'une Panne).
- le coût des réparations, du remplacement, des frais de pièces et de main d'œuvre dont :
    - Le fabricant, le fournisseur ou toute autre personne peut être tenus responsables selon les termes de toute autre garantie ;

    - La cause est due à des défauts de fabrication ou des fautes inhérentes impliquant le rappel, la modification, le remplacement ou la réparation de toutes les machines dans une gamme de modèles.
- les rayures, écaillures, égratignures, tâches ou piqûres et plus généralement les dommages causés aux parties extérieures de l'Appareil Garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement.
- les dommages aux batteries d'alimentation, à l'antenne, aux câbles d'alimentation ou de liaison entre les appareils et plus généralement aux accessoires ou à tout élément interchangeable ne nécessitant pas l'ouverture de l'Appareil Garanti.
- les préjudices indirects, financiers ou non subis par le Bénéficiaire pendant ou à la suite d'une Panne (denrées alimentaires, boissons, textiles ou ingrédients, contenus ou posés dans ou sur l'Appareil garanti et qui ont été endommagés pendant ou à la suite d'une Panne.
- les frais de livraison, de mise en service et d'installation de l'Appareil de Remplacement.
- les frais d'entretien, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'Appareil Garanti.
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage de l'Appareil Garanti ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur.
- les dommages subis par les surfaces vitrées (vitre de four, vitre vitrocéramique des tables de cuisson, vitres de hotte) quelle qu'en soit la cause, ainsi que les dommages par les aubes de brassage ou par leur système d'attache (clips ou vis) des lave-linges ou les bras de lavage des lave-vaisselles.
- les dommages matériels dus à une casse quel qu'en soit le motif (caractère accidentel ou non accidentel) et plus générale, la casse.
- le remplacement des pièces et/ou accessoires dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement et l'entretien périodique (poignée et pièces de présentation, charnières de porte, panier, semelle, cuve, couteaux, couvercle, filtres, filtres de hotte, porte-filtres, sac d'aspirateurs, moufle de four, brosse de nettoyage, feutrines, flexible, joint de porte ou de hublot, manchette, courroie, tuyau de vidange, ampoules ou système d'éclairage des appareils d'électroménager, cellule ou tête de lecture d'enregistrement, bougies d'allumage, chargeur de batterie, batterie, piles, plaque catalytique, lampe, lampe de vidéoprojecteur, fusibles, bloc optique…).
- les dommages résultant du remplacement des pièces d'usure.
- les frais de montage ou démontage des meubles de cuisine pour accéder à L'Appareil en panne et tous les travaux hors réparation de l'Appareil Garanti (joints, menuiserie électricité ou raccordement) ainsi que le calage des matériels encastrés.

Il est également expressément convenu que la garantie ne s'applique pas si le modèle ou le numéro de série figurant sur l'Appareil garanti est absent, illisible ou a été modifié ou enlevé, ou si le Bénéficiaire ne peut fournir l'Appareil Garanti ou encore si la facture est non conforme.

De même, aucune intervention ne pourra être réalisée si l'Appareil garanti se trouve en dehors de la zone de territorialité délimitée par la présente Garantie.

En outre, le coût de déplacement du technicien pourra être répercuté au Bénéficiaire s'il est absent lors du rendez-vous fixé pour la réparation de son Appareil sans avoir averti la Station technique mandatée ou PROTEKT au moins 48 heures à l'avance.

Les pièces et éléments mentionnés comme limites de la Garantie au présent article ne sont pas couverts. Toutefois, si la défaillance d'un élément garanti rend leur remplacement ou leur réparation nécessaire à l'exécution de la Prestation, le coût desdites pièces ainsi que leur pose seront pris en charge dans le cadre de la Garantie.

ARTICLE 6 : MIS EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

6.1. Déclaration de la non-conformité

Le Bénéficiaire devra impérativement, dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la date de la non-conformité :

- Contacter l'Assistance Téléphonique au 09 70 84 51 77 (N° non surtaxé, prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 09:00 à 18:00, ou
- Se rendre sur le site internet myprotekt.com rubrique « Déclarer une panne ».

Le conseiller vérifie si la Panne déclarée relève du champ de la présente Garantie via un diagnostic permettant d'écarter et de résoudre les situations ne constituant pas une situation de Panne notamment en raison d'une carence d'opération de mise en route, d'alimentation ou encore d'entretien de l'Appareil garanti, et demandera par courriel la facture d'achat de l'Appareil garanti ainsi que tout document qu'il jugera utile dans l'instruction du dossier.

Une station technique sera alors mandatée pour une intervention. Le diagnostic pourra, selon la typologie de Panne et la typologie d'appareil, être réalisé en appel visio.

Si l'Appareil garanti est irréparable techniquement ou économiquement selon le rapport technique de la station mandatée, il sera proposé un appareil de remplacement iso- fonctionnel, le même modèle s'il est toujours commercialisé, ou, s'il ne l'est plus un appareil aux caractéristiques techniques principales équivalentes mais pas nécessairement de même marque.

6.2. Caractéristiques techniques principales

Les caractéristiques techniques considérées comme « principales » par type d'Appareil garanti sont :

- Téléviseur : taille de l'écran, type (QLED, OLED, LCD), résolution (HD Ready, Full HD, 4K (UHD), 8K (UHD)), Smart TV, fréquence Hertz.
  Le téléviseur de Remplacement comportera au minimum une prise USB et une prise HDMI.
- Vidéoprojecteur : résolution, format, luminosité.
- Appareil photo : type (numérique reflex, hybride, compact, bridge, instantané), résolution, sensibilité, définition de la vidéo, focale, wifi.
- Réfrigérateur : type (réfrigérateur 1 porte ou 2 portes, réfrigérateur-congélateur, réfrigérateur américain), type de froid, capacité/contenances, niveau DB.
- Congélateur : type (armoire ou coffre), type de froid, capacité/contenance, niveau DB.
- Cave à vin : type (service, à vieillissement, multi températures, mise à température), capacité de stockage, niveau DB.
- Lave-linge : type (frontal, top, séchant ou non), capacité (en kg de linge), sa vitesse maximale d'essorage, fonction départ différé, connecté, niveau de DB.
- Sèche-linge : type (frontal, top) condensation ou évacuation, option pompe à chaleur ou non, capacité (en kg de linge), fonction départ différé ou non, connecté ou non, niveau de DB.

- Lave-vaisselle : nombre de couverts, niveau de DB, fonction départ différé.
- Micro-ondes : type (simple, gril, combiné), capacité (en litres), puissance (en kW), vapeur.
- Four : type (convection naturelle, multifonctions air brassé ou air pulsé ou chaleur tournante, option vapeur, connecté ou non, mode de nettoyage (manuel, catalyse, pyrolyse, éco clean, vapeur ou hydrolyse), puissance (en kW).
- Cuisinière : type (électrique, mixte, induction, gaz, vitrocéramique), mode de nettoyage (manuel, catalyse, pyrolyse, écoclean, vapeur ou hydrolyse), puissance (en kW).
- Table de cuisson : type (électrique, mixte, induction, gaz, vitrocéramique), nombre de foyers, puissance (en kW).
- Hotte : type (casquette ou décorative, îlot, escamotable, groupe filtrant), débit d'air, cassette (permanente ou non), type d'extraction (évacuation vers l'extérieur ou recyclage par filtres), niveau de DB.
- Ordinateur : type (fixe, portable, ultraportable), type OS, taille et définition de l'écran, puissance du processeur, taille et vitesse de la carte graphique, type et la taille du disque dur, taille et vitesse de la mémoire vive.
  L'ordinateur de Remplacement comportera au minimum deux prises USB.

Autres Appareils garantis : d'une façon générale les critères retenus par les professionnels de la réparation ainsi que les fabricants eux-mêmes sont : le type de technologie propre à chaque appareil, la taille, la puissance et les capacités propres à l'Appareil garanti.

Lorsque la Panne de l'Appareil garanti selon le diagnostic du service d'assistance n'est pas avérée, il n'y aura pas de prise en charge dans le cadre de la Garantie.

ARTICLE 7 : PRIX DE LA GARANTIE

Le prix de la Garantie dépend de l'Appareil garanti et est indiqué au Bénéficiaire préalablement à la conclusion du contrat.

Ce montant figure sur la facture qui lui est remise.

ARTICLE 8 : TRANSFERT DE LA GARANTIE

La présente Garantie est attachée au Bien et non à la personne de l'acheteur initial. En cas de transfert de propriété du Bien entre consommateurs, à titre onéreux ou gratuit, le nouveau propriétaire bénéficie automatiquement, pour la durée restant à courir, des droits acquis par l'acheteur initial au titre de la présente garantie, conformément à l'article L217-29 du Code de la consommation.

En cas de revente ou de cession du Bien, l'acheteur initial s'engage à en informer Protekt dans un délai de 30 jours à compter de la cession, par tout moyen (email, formulaire dédié, courrier), en précisant la date de la cession et les coordonnées du nouveau propriétaire.

Le nouveau propriétaire, pour pouvoir se prévaloir de la présente garantie et en obtenir la mise en œuvre, devra se faire connaître auprès de Protekt en communiquant ses nouvelles coordonnées (nom, adresse, email, téléphone) ainsi qu'un justificatif du transfert de propriété du Bien (facture de revente, attestation de cession, ou tout document probant équivalent).

À défaut d'information par l'une ou l'autre des parties, le transfert de garantie reste acquis de plein droit au nouveau propriétaire. Ces formalités ont pour seul objet de permettre à Protekt de mettre à jour le dossier de garantie et d'assurer l'exécution de ses prestations, et ne constituent pas une condition d'existence du droit transféré.

ARTICLE 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

PROTEKT, responsable de traitement, collecte et traite les données personnelles du Bénéficiaire dans le cadre de la souscription, de la gestion, de l'exécution et du suivi de la Garantie conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (UE 2016/679) et à la législation française applicable.

Le Bénéficiaire reconnaît être informé que ses données personnelles sont traitées conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et en particulier, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 :

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution de son Contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données traitées sont les suivantes : le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse mail, le numéro de téléphone et le contenu de la déclaration de panne.
- Les données du Bénéficiaire sont traitées par Protekt dans le cadre de la gestion de votre Garantie.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat puis feront l'objet d'un archivage intermédiaire pour une durée de 5 ans.
- Les données du Bénéficiaire pourront être transférées à la société Advise, partenaire de Protekt, en tant que courtier intermédiaire ainsi qu'à sa succursale Advise Performance Immeuble « Tanit Business Center », 1er étage, Appartements 104-105-106-110, Berges du Lac 2, Tunis, Tunisie.
- Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Le Bénéficiaire dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il peut exercer ces droits auprès des Délégués Représentant à la Protection des Données à l'adresse dpo@myprotekt.com.

ARTICLE 10 : DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, en cas de vente à distance, le Bénéficiaire dispose d'un délai de quatorze jours (14j) calendaires à compter de la date de souscription de la Garantie pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

La rétractation ne peut être exercée que si aucune demande de prise en charge n'a été formulée pendant ce délai.

Pour exercer ce droit, le Bénéficiaire doit notifier sa décision de rétractation de manière claire et non équivoque à PROTEKT, par tout moyen écrit permettant d'en conserver une preuve, à l'adresse suivante : adhesion@myprotekt.com.

En cas de rétractation valide dans les conditions ci-dessus, PROTEKT, remboursera intégralement le prix de la Garantie, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de la demande.

Un modèle de lettre de rétractation est fourni ci-après :
« A l'attention de Protekt, 1 rue de la Bourse 75002 PARIS :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de Garantie souscrit le [date]

Prénom et Nom
Adresse
Date
Signature »

ARTICLE 11 : LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

La Garantie et les relations précontractuelles sont régies par la loi française.

En cas de différend relatif à l'exécution, l'interprétation, la validité ou la résiliation de la Garantie le Bénéficiaire est invité à contacter PROTEKT par email à reclamation@myprotekt.com afin de rechercher une solution amiable.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Bénéficiaire a la possibilité de recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation, après avoir au préalable adressé une réclamation écrite à PROTEKT restée sans réponse satisfaisante dans un délai de trente jours (30j).

Le médiateur de la consommation compétent est :

CM2C
Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice
49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris
cm2c@cm2c.net

Le médiateur de la consommation rend un avis dans un délai de quatre-vingt-dix jours (90j) à compter de la saisine.

À défaut d'accord amiable ou de médiation aboutie, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents, selon les règles de droit commun prévues par le Code de procédure civile.

Conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation, le Bénéficiaire peut saisir, au choix :

- Le tribunal du lieu de son domicile au moment de la souscription ou de la survenance du litige.

- Ou le tribunal du lieu d'exécution de la Garantie , si cela est plus favorable pour lui.

Il est précisé que toute action judiciaire devra respecter les règles de compétence territoriale et matérielle applicables aux relations entre consommateurs et professionnels.