



Le Pixcare ? On vous explique tout !

En quoi consiste la garantie Pixcare ?

Pixcare est une garantie commerciale spécialement conçue pour prolonger la durée de vie de vos appareils tout en vous offrant une tranquillité d'esprit. En choisissant la garantie Pixcare, vous accédez à une protection qui inclut :

- Une garantie de 3 ans sur votre smartphone (soit 12 mois supplémentaires en complément de la garantie légale de conformité d'une durée de 24 mois),
- Des accessoires de protection offerts (vitre et coque) pour maintenir votre appareil en parfait état,
- Un service de réparation rapide en cas de casse pour les écrans et la face arrière, avec des délais garantis de dix (10) jours ouvrés à partir de sa réception et à condition qu'aucun autre composant de l'appareil ne soit touché lors de la casse, *
- Un remplacement de batterie gratuit si celle-ci tombe sous 80% de capacité.

* À condition de poser la vitre et la coque de protection offertes. Réparation sous réserve de disponibilité des pièces, sans franchise dans la limite d'un sinistre par an (explications détaillées dans la rubrique "**Comment activer la garantie Pixcare**"). Il vous suffit de déclarer le sinistre dans votre espace client.

En cas d'indisponibilité immédiate des pièces, nous vous informerons du délai estimé pour l'obtenir et procéderons à la réparation dès réception de celle-ci.

Caractéristiques de la garantie Pixcare

Pixcare offre une solution complète et accessible pour protéger vos smartphones. La couverture est disponible pour :

- Les smartphones neufs achetés sur Pixmania.
- Les smartphones reconditionnés achetés sur Pixmania.

Comment souscrire à la garantie Pixcare ?

1. Quand souscrire ?

La souscription à votre garantie Pixcare doit être réalisée au moment de l'achat de votre smartphone sur Pixmania. Environ dix (10) jours après votre commande, vous recevrez un e-mail contenant des instructions simples à suivre pour activer votre garantie Pixcare depuis votre espace client.

Ce délai est prévu pour s'assurer que vous ayez bien reçu votre appareil. L'activation est nécessaire pour que les garanties (notamment la réparation et le remplacement de batterie) soient valables.

2. Les étapes de souscription

Étape 1 : Sélectionnez la garantie Pixcare

Choisissez votre smartphone sur Pixmania et ajoutez l'option Pixcare.

Étape 2 : Choix des accessoires de protection

Choisissez parmi un large choix d'accessoires, incluant une vitre de protection et une coque d'une valeur totale allant jusqu'à 80 €.

Étape 3 : Finalisation de la commande

Validez votre commande et recevez une confirmation par mail incluant les détails de votre garantie Pixcare et des accessoires choisis.

Étape 4 : Protection de votre appareil

Réceptionnez votre appareil et vos accessoires chez vous. Regardez notre vidéo tutorielle pour installer votre vitre de protection et garantir une sécurité optimale.



Comment activer la garantie Pixcare ?

Étape 1 : Accéder à votre espace client :

Connectez-vous à votre compte Pixmania. Dans votre espace client, rendez-vous dans la rubrique concernée située à droite.

Étape 2 : Accéder au service Pixcare :

Sélectionnez **“Voir mes Pixcare”**. Vous aurez une visibilité sur le **statut** de votre garantie Pixcare (activée ou non). Depuis cette interface, vous pouvez consulter les onglets / rubriques suivants :

- **Informations sur votre Pixcare** : Accédez aux détails spécifiques de votre garantie.
- **Nous contacter** : Pour demander de l'aide ou plus d'informations.

Étape 3 : Activation de votre garantie Pixcare :

Dans la section **“Informations sur mon Pixcare”**, cliquez sur le bouton **“J'active mon avantage”**.

Étape 4 : Renseigner les informations nécessaires :

Vous serez invité à :

- Saisir le numéro IMEI de votre appareil.
- Ajouter au minimum **deux photos** de votre appareil équipé de la coque et du verre de protection. Un tutoriel intitulé **“Comment poser mon verre et bien prendre ma photo ?”** est disponible pour vous guider.

Étape 5 : Finalisation de l'activation :

Une fois les informations complétées, cliquez sur **“J'active mon avantage”** pour valider votre demande. Votre activation sera traitée sous un délai estimé de **48 heures ouvrées**. Vous recevrez une confirmation par mail une fois la garantie Pixcare activée.

Étape 6 : Déclaration d'un sinistre :

Ce que comprend le sinistre :

Un sinistre par an permet de réparer l'écran et/ou la face arrière, il est donc possible de déclarer les deux en même temps. Il est également possible d'inclure le changement de votre batterie dans ce même sinistre. Autrement dit, en une seule déclaration, vous pouvez demander la réparation ou le changement :

- de l'écran,
- de la face arrière,
- et/ou de la batterie.

Ce qu'il faut retenir :

Si vous choisissez de réparer l'écran et/ou la face arrière, vous devrez attendre un an avant de pouvoir les faire réparer à nouveau. Si vous faites changer votre batterie dans ce même sinistre, vous ne pourrez plus demander un second changement gratuit de batterie par la suite (des frais vous seront appliqués pour tout changement supplémentaire).

Si vous choisissez uniquement le changement de votre batterie, vous pourrez toujours faire réparer l'écran et/ou la face arrière plus tard dans l'année. Toutes les réparations sont réalisées sans franchise, sous réserve de disponibilité des pièces et à condition d'avoir posé la vitre et la coque de protection offertes. Pour déclarer un sinistre, il suffit de le faire via votre espace client.



1. Une fois votre garantie Pixcare activée, vous pourrez accéder à l'option **“Déclarer un sinistre”** dans votre espace client.
2. Sélectionnez le type de sinistre dans la liste déroulante et décrivez-le dans le champ prévu à cet effet :
 - Ecran endommagé
 - Face arrière endommagée
 - Batterie endommagée
 - Ecran et face arrière endommagés
 - Ecran et batterie endommagés
 - Face arrière et batterie endommagées
 - Ecran, face arrière et batterie endommagés
3. Ajoutez **deux photos minimums** montrant clairement l'appareil cassé.
4. Cliquez sur **“Je valide mon sinistre”**.

Etape 7 : Préparation pour l'envoi :

1. Déconnectez votre appareil de vos comptes iCloud ou Google pour éviter tout blocage.
2. Renseignez le code de verrouillage de l'appareil afin que nos experts puissent vérifier son bon fonctionnement après réparation.
3. Validez les informations en cliquant sur **“Valider”**.

Etape 8 : Confirmation de la prise en charge :

Une fois votre demande soumise, le message suivant s'affichera : **“Votre demande de réparation a bien été prise en compte”**, accompagné d'informations complémentaires.

Les tarifs de la garantie Pixcare

La garantie Pixcare est disponible à partir de 2,38€/mois pendant 36 mois (soit 69,99 € comptant). Le prix varie en fonction de la valeur de l'appareil et peut être réglé en une seule fois ou par mensualités. Les modes de paiement acceptés incluent : Carte bancaire, Visa, American Express, Mastercard CB, Apple Pay, Younited et Floa.

Les tarifs varient selon la valeur du téléphone :

- Pour un smartphone d'une valeur allant de 0 € à 299,99 € : 69,99 € ;
- Pour un smartphone d'une valeur allant de 300 € à 499,99 € : 89,99 € ;
- Pour un smartphone d'une valeur allant de 500 € à 699,99 € : 149,99 € ;
- Pour un smartphone d'une valeur allant de 700 € à 999,99 € : 159,99 € ;
- Pour un smartphone d'une valeur supérieure à 1 000 € : 199,99 €.

La garantie Pixcare est disponible pour tous les produits vendus directement par Pixmania ainsi que les produits commercialisés par des vendeurs partenaires sur notre Marketplace.

Les avantages de Pixcare

La réparation en cas de casse

Si votre écran ou la face arrière de votre appareil est endommagé, Pixcare assure une réparation sous 10 jours ouvrés à compter de la réception de l'appareil. Cette réparation est garantie à condition que l'écran soit l'unique composant touché et que les protections offertes aient été correctement installées.

Le remplacement de batterie

La garantie Pixcare vous permet de demander le remplacement gratuit de votre batterie si celle-ci tombe sous les 80% de capacité d'origine.



Conditions générales de la garantie

Durée d'engagement

Votre garantie Pixcare a une durée de 3 ans. Même si vous décidez de régler votre achat en une fois, 12 ou 24 fois, la durée de votre garantie reste de 3 ans. Si vous décidez de faire reprendre votre appareil en fin d'utilisation, son prix de reprise sera plus élevé, grâce à la garantie Pixcare.

Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'achat de la garantie Pixcare pour exercer son droit de rétractation auprès de Pixmania, sans frais ni pénalités. Pour que ce droit puisse être exercé, les conditions cumulatives suivantes doivent être remplies :

- La garantie doit avoir été souscrite à des fins non professionnelles.
- La garantie doit venir en complément de l'achat d'un produit sur le site Pixmania.
- Aucune demande de remplacement d'écran, de la face arrière ou de batterie ne doit avoir été effectuée.

En cas de rétractation, le prix de la garantie Pixcare sera remboursé intégralement. Le client devra retourner les accessoires de protection inclus dans la garantie dans leur emballage d'origine.

Exclusions et conditions importantes

La garantie Pixcare couvre uniquement les défauts de fabrication ou les dommages accidentels affectant l'écran ou la face arrière du produit, sous réserve d'avoir posé la vitre et la coque de protection offertes. Les autres composants, tels que les éléments internes*, ne sont pas couverts par cette garantie.

Pixcare n'est pas une assurance et ne couvre pas :

- Les vols, l'oxydation, ou tout dommage dû à une utilisation incorrecte.
- Les dommages qui dépassent les limitations précisées par cette garantie, tels que les dommages au-delà de la casse de l'écran ou de la face arrière.
- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux recommandations du fabricant.
- Les sinistres naturels tels que des dommages résultant de l'exposition à des conditions environnementales extrêmes ou imprévues.
- Les composants critiques, tels que la carte mère ou autres éléments essentiels au fonctionnement de l'appareil, qui, en cas de dommage, ne sont pas éligibles à une réparation. Ces composants, du fait de leur complexité ou de leur coût élevé, sortent du cadre des réparations prises en charge par Pixcare. En cas de dommage affectant la carte mère, l'intervention peut nécessiter un remplacement complet de l'appareil, ce qui n'est pas couvert par cette garantie.

La garantie Pixcare est valable pour une durée de 3 ans et n'est pas renouvelée automatiquement à l'issue de cette période.

Tous les dommages autres que ceux spécifiquement couverts par cette garantie sont exclus.

* remplacement de batterie gratuit si celle-ci tombe sous 80% de capacité.

Dans le cas où les données bancaires fournies seraient invalides ou expirées, il sera impossible d'enregistrer ou de déclarer un sinistre. Il est donc essentiel de s'assurer que les informations bancaires sont correctes, complètes et mises à jour pour permettre le traitement de la déclaration du sinistre.



Dans le cas où les données bancaires fournies seraient invalides ou expirées, il sera impossible d'enregistrer ou de déclarer un sinistre. Il est donc essentiel de s'assurer que les informations bancaires sont correctes, complètes et mises à jour pour permettre le traitement de la déclaration du sinistre.

Si un sinistre est en cours de traitement et que vous ne payez plus vos mensualités en raison de l'expiration de votre carte bancaire et de l'absence de mise à jour des informations de paiement :

- **Mise à jour des informations bancaires :** Vous avez la possibilité de mettre à jour vos informations de paiement directement dans votre espace client. Cela permet de rétablir le paiement des mensualités et de garantir la continuité de la couverture.
- **Impact sur le sinistre en cours :** Si le sinistre a déjà été déclaré, il n'y a pas de blocage immédiat lié aux données de paiement pour ce sinistre précis. Cependant, en cas de non-paiement prolongé, la garantie Pixcare peut être suspendue.
- **Conséquences de la suspension de la garantie :** Si vous ne régularisez pas vos données (par exemple, en mettant à jour vos données bancaires), la garantie sera suspendue. Dans ce cas, vous ne pourrez plus bénéficier des services inclus, ce qui pourrait inclure l'interruption ou la non-prise en charge du traitement du sinistre en cours.

Autres sujets

Pour toute autre question, veuillez consulter la [page Pixcare](#).