



CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES-VENTE SBE FRANCE | MONSAVMOBILE | IWORLDSERVICE

Conditions applicables à compter du 13 octobre 2022

Article 1 - Objet et étendue

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (CGSAV), disponibles sur le site internet de SBE France, régissent les relations entre SBE France et ses clients lui confiant un article en réparation. Il est expressément convenu que l'ensemble des Conditions Générales de Vente (CGV) figurant au recto et/ou au verso des factures d'achat demeurent applicables. La réparation des articles transmis pourra être effectuée soit directement par le centre industriel de SBE France basé à Saint-Léonard, soit dans un centre technique agréé par le constructeur, soit directement au domicile du client ou dans l'un de nos Repair Trucks (uniquement pour certaines gammes de produits). Toutes les réparations effectuées par SBE France, c'est à dire celles pour lesquelles nous disposons d'un agrément constructeur et qui ne font pas l'objet d'un envoi en sous-traitance, sont réalisées par des techniciens SBE formés et aux compétences régulièrement actualisées.

Article 2 – Conditions générales d'intervention

2.1 – Tout enregistrement d'appareil dans nos systèmes donnera lieu à la remise d'un bon de prise en charge par SBE France. Ce document devra être conservé par le client et communiqué en complément du justificatif de transport pour tout suivi ou en cas de litige. Le retour de l'article sera réalisé conformément aux informations présentes sur ce bon de prise en charge.

2.2 – L'appareil est réputé avoir été confié nu au SAV, c'est-à-dire débarrassé de tous ses accessoires et éléments amovibles (cordons, etc.), sauf mention expresse contraire formulée sur le bon de dépôt ou lors de l'enregistrement sur notre site par le client.

2.3 – Le bon de dépôt précise le modèle et le numéro de série du produit, les anomalies dont se plaint le client, la nature des interventions à effectuer et la liste des accessoires éventuellement joints. Le client se doit de vérifier l'exactitude des indications portées sur celui-ci. Aucun accessoire non mentionné sur le bon ne pourra être réclamé à la reprise de l'appareil.

2.4 – Des notifications de suivi pourront être envoyées par courriel ou SMS aux étapes clés du processus de réparation, par exemple si la réparation fait l'objet d'un devis, lorsque la réparation est terminée, ou encore lorsque l'appareil réparé a été expédié au point de dépôt ou à l'adresse du client. Le numéro de téléphone et l'adresse de courriel utilisés pour les notifications sont ceux déclarés par le client lors du dépôt ou de l'enregistrement de l'appareil en SAV.

2.5 – Dans le cadre de son engagement dans la transition écologique et conformément aux directives européennes, notamment la Directive WEEE (2012/19/EU), SBE France s'engage à orienter l'ensemble des déchets générés par ses activités de réparation vers les filières agréées.

Article 3 – Transport

3.1 – SBE France se réserve le droit de refuser tout colis reçu présentant des signes d’avarie, de détériorations ou d’ouverture. Afin d’éviter tout litige, il est demandé de joindre une liste de colisage avec chaque colis. En l’absence de cette liste, les réclamations sur des produits manquants ne sauraient être acceptées.

3.2 – Les produits seront exclusivement retournés à l’expéditeur ou au point de dépôt après intervention. Aucune demande d’envoi à une autre adresse ne sera acceptée.

3.3 – Tous les appareils expédiés voyagent aux risques et périls du destinataire, quel que soit le mode de transport. Il appartient au destinataire de vérifier les expéditions à l’arrivée et d’exercer, s’il y a lieu, les recours contre les transporteurs même si l’expédition a été faite franco. Les matériels expédiés ne sont pas assurés par SBE France. Ils peuvent l’être sur instructions particulières du client ; celui-ci prendra alors les frais d’assurance en charge.

3.4 – Le client sera prévenu de la disponibilité de son article par SMS ou courriel, au numéro ou à l’adresse email indiqués lors de l’enregistrement de son appareil. En cas d’absence lors de la livraison du produit, ce dernier sera mis à disposition dans le bureau de poste ou le point relais le plus proche pendant 2 semaines. Si l’article n’est pas retiré dans ce délai, il sera retourné à SBE France et pourra être renvoyé au client après acquittement des frais de transport liés au second envoi.

3.5 – Après un délai de 6 mois à compter du retour chez SBE France par suite d’absence du destinataire, l’appareil sera recyclé ou détruit.

Article 4 – Conditions d’intervention des appareils sous garantie

4.1 – Conformément aux Conditions Générales de Vente (CGV) du fabricant, la garantie constructeur s’applique aux clients consommateurs, pour les réparations rendues nécessaires par suite d’un dommage affectant le bon fonctionnement de l’appareil et provenant d’un phénomène d’origine interne survenu pendant la période de garantie. La garantie ne couvre pas les défaillances dues à une cause accidentelle, à un mauvais usage ou une négligence, et en cas de modifications ou réparations effectuées par des personnes non qualifiées et reconnues comme telles par le constructeur. En aucun cas, cette garantie ne peut donner droit à des dommages et intérêts.

4.2 – Cas d’exclusion de garantie. La garantie constructeur ne s’applique pas notamment lorsque :

- Les pièces montées par le constructeur ont été remplacées par des pièces d’une autre origine.
- L’appareil a été transformé ou modifié d’une manière quelconque.
- Les marques ou les numéros de série ont été enlevés ou modifiés.
- L’appareil a été utilisé d’une manière anormale ou abusive, par exemple si l’appareil a subi un choc ou dommage accidentel, ou si l’appareil est entré en contact avec un liquide ou de la vapeur causant une oxydation, ou si l’appareil a été mis en service ou en charge sur une tension non conforme aux spécifications électriques de l’appareil livré.
- Des conditions locales inadaptées ne permettent pas un bon fonctionnement.
- Les réseaux auxquels sont connectés l’appareil sont en dérangement ou n’assurent plus le service prévu.
- Une réparation ou une intervention sur les réglages réservés aux techniciens a été effectuée par une personne ne dépendant pas d’un agent agréé de SBE ou du constructeur.
- Une avarie ou un dommage s’est produit découlant d’une cause étrangère à l’appareil (incendie, choc, bris, foudre, inondation, humidité, surtension, etc.), qui relève de l’assurance propre du client.

4.3 – Les caractéristiques techniques (fonctions - limites - normes - modes de fonctionnement - etc.) de l’appareil étant celles précisées par le constructeur au moment de la vente, aucune évolution de celles-ci ne peut entraîner

obligation pour SBE de transformer en conséquence l'appareil. Pour de plus amples informations sur la garantie de votre appareil, veuillez consulter les conditions spécifiées dans le livret de garantie du fabricant.

4.4 – Pour bénéficier de la garantie, les appareils doivent obligatoirement être fournis avec leur numéro de série et être accompagnés de la facture justifiant de la garantie contractuelle ou de l'extension de garantie. A défaut, la réparation sera facturée au client. Dans le cas où les documents de garantie seraient présentés à la reprise de l'appareil, des frais de refacturation pourront être supportés par le client.

4.5 - Conformément à l'article L217-16 du Code de la Consommation, le fabricant s'engage à prolonger la garantie du client de la durée d'immobilisation de l'appareil si ce délai excède 7 jours. Pour en bénéficier, le client devra présenter le bon de reprise sur lequel figure la date de fin de garantie prenant en compte l'éventuelle immobilisation supérieure à 7 jours.

Article 5 – Conditions d'intervention des appareils hors garantie

5.1 – Lors de l'enregistrement d'un appareil hors garantie ou faisant l'objet d'un cas d'exclusion de garantie (voir clause 4.2), une somme forfaitaire pour prise en charge, selon tarif en vigueur, pourra être facturée au client. Cette somme forfaitaire sera déductible de la facture de réparation. En cas de non-réparation, le versement restera acquis à SBE France au titre des divers frais engagés. Cette somme forfaitaire ne s'applique pas aux prestations de réparation à domicile et en Repair Truck. En revanche, des frais de déplacement pourront être appliqués en sus du devis de réparation pour les réparations réalisées sur site ou en mobilité.

5.2 – Sera considéré comme hors garantie :

- Le produit déposé sans justificatif de garantie ou avec justificatif non conforme aux exigences du constructeur ;
- Le produit dont la marque ne fait pas partie de nos agréments constructeurs ;
- Le produit détérioré par suite de négligence, de défaut d'entretien, de surtension électrique, de présence de corps étranger, d'utilisation anormale ou non-conforme aux préconisations du fabricant ;
- Le produit transformé ou réparé en dehors des centres agréés par le fabricant ;
- Et plus généralement, l'appareil qui nécessite une intervention ne rentrant pas dans le cadre de la garantie constructeur (voir les exemples de cas d'exclusion de garantie en clause 4.2).

5.3 – Pour toute réparation non couverte par la garantie constructeur, SBE France établira un devis descriptif et estimatif des prestations de réparation et du coût de réalisation des prestations.

5.4 – Le client aura trois options à réception du devis. Le client pourra soit :

- a) accepter le devis et faire réparer le produit – dans ce cas, le devis devra être payé en intégralité avant le début des travaux de réparation ; en ce qui concerne les clients professionnels, les factures doivent être réglées dans les délais convenus ;
- b) refuser le devis et payer la somme forfaitaire pour prise en charge évoquée en clause 5.1 – dans ce cas, le produit sera retourné non réparé au client ;
- c) refuser le devis et abandonner le produit pour recyclage – dans ce cas, pour les familles de produits éligibles, la mention « abandon » ainsi que la signature du client devront être apposés sur le devis retourné à SBE France. L'abandon du produit pour recyclage ne générera pas de facturation complémentaire au client pour les produits de téléphonie mobile. Des frais de destruction pourront s'appliquer pour les autres familles de produits (TV, petit électroménager...).

5.5 – Dans le cas où l'appareil ne peut pas être réparé (irréparable), une somme forfaitaire pour prise en charge, selon tarif en vigueur, pourra être exigée.

5.6 – SBE se réserve le droit de modifier le devis émis si, par exemple, lors de l’ouverture du produit ou au cours de la réparation, le technicien découvre que la panne est différente de celle initialement diagnostiquée, ou que des pièces supplémentaires sont nécessaires à la réparation. Les devis peuvent être revus à la hausse ou à la baisse. Si le nouveau devis est supérieur au devis initial, le client en sera informé et devra s’acquitter de la différence. Si le client refuse le nouveau devis, il obtiendra le remboursement des sommes déjà payées (moins le forfait de prise en charge) et le produit sera retourné non réparé. Si le nouveau devis est inférieur au devis initial, le client sera remboursé de la différence.

5.7 – En raison de la nature même des réparations, certains produits doivent être ouverts pour être diagnostiqués. Si le produit souffre d’une panne irréparable (par exemple, une oxydation des circuits), il pourra être retourné au client dans un état cosmétique moins bon qu’à sa réception au centre de réparation. Cela est vrai notamment pour les appareils de construction scellée, où l’ouverture de l’appareil peut endommager ou fissurer la coque plastique ou l’afficheur du produit.

5.8 – La durée de validité des devis est indiquée en bas de chaque document. En l’absence de réponse du client, une procédure de relance sera mise en place par courriel à 7, 15 et 30 jours pour les clients ayant fourni une adresse e-mail ou ayant réalisé leur demande de prise en charge via notre site MonSAVMobile. Sans réponse à la dernière relance, le produit du client sera recyclé ou détruit.

5.9 – Les interventions sont facturées au tarif en vigueur à la date de l’intervention. Les prestations sont payables comptant sans escompte.

Article 6 – Conditions d’application de la garantie réparateur

SBE France s’engage à effectuer les réparations suivant les règles de l’art de la profession. Si toutefois sa responsabilité était retenue, quel que soit le préjudice subi, la réparation ou le dédommagement ne saurait excéder la valeur vénale de l’appareil.

La réparation réalisée bénéficie d’une garantie contractuelle de 3 mois suivant la date de facture. Cette garantie est totale pièces, main-d’œuvre et transport retour pour une panne répétitive (même défaut et même cause non consécutive à une mauvaise utilisation). En cas de détérioration du scellé de garantie, la garantie ne peut s’appliquer. Il est entendu que toute autre panne survenant dans cette période n’est pas couverte par la présente garantie, sans préjudice des garanties contractuelles encore applicables, et des garanties légales des articles 1641 et 1648 du Code Civil et des articles L217-1 et suivants du Code de la Consommation.

Cette garantie s’exerce uniquement dans nos locaux. La facture et le bon de livraison de la dernière réparation doivent impérativement accompagner le produit. L’acheteur doit indiquer le motif précis du retour et respecter les points suivants :

- Le retour doit être effectué aux frais du client et dans un emballage en parfait état ;
- Le matériel ne doit avoir subi aucune transformation, détérioration ou intervention postérieure à la livraison.

Article 7 – Précautions de l’utilisateur

7.1 – SBE France ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la perte des données présentes sur tous supports du client, qui doit effectuer, avant le dépôt de son article, une copie de sauvegarde sur un média enregistrable dissocié de l’appareil.

7.2 - Afin de respecter la législation en vigueur en matière de protection des logiciels contre les copies illégales, le client certifie posséder toute licence d’utilisation en bonne et due forme. SBE France ne pourra en aucun cas être tenue responsable de toute perte de logiciels installés sur les équipements confiés en réparation.

7.3 - Lors de l'envoi de son appareil, le client doit signaler sur le bon de prise en charge toutes les options existantes matériellement dans sa configuration (mémoire supplémentaire, lecteur ou graveur supplémentaire, etc.). En cas de litige lié à une option manquante, seul le bon de prise en charge fera foi.

7.4 – Selon les procédures du fabricant, certains produits, comme les smartphones, nécessitent d'être « flashés » avec la dernière version logicielle ou « firmware » disponible. Lors de cette opération, toutes données client seront effacées et ne pourront pas être récupérées.

7.5 – Il est demandé au client de ne pas expédier de carte SIM ni de carte mémoire avec l'appareil. SBE France ne saura être tenue responsable en cas de perte de ces accessoires.

Article 8 – Protection des données personnelles

Les informations recueillies par SBE France auprès du client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la demande et à la gestion des obligations contractuelles ultérieures, telles que les garanties. SBE France assure à ses clients une collecte et un traitement de leurs informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « RGPD »).

Conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données personnelles et notamment au Règlement européen « RGPD », les clients de SBE France disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime aux données personnelles qui les concernent. Pour exercer ces droits, il suffit d'adresser une demande par courrier à SBE FRANCE, SERVICE DPO, ZI DE LA LIANE SUD, 62360 SAINT-LÉONARD, FRANCE, ou par courriel via le site internet de SBE France. Dans certains cas, SBE France pourra demander au client de justifier de son identité avant d'accéder à la demande. Pour davantage d'informations, veuillez consulter notre Politique de Confidentialité, disponible sur le site internet de SBE France à l'adresse suivante : <https://france.sbeglobalservice.com/confidentialite>.

Article 9 – Force Majeure

Peuvent être considérés comme cas de force majeure, ou en tous cas, exonérant SBE France de toute responsabilité : guerres, grèves, épidémies, accidents, intempéries, pénuries de matières premières, incendies et plus généralement des événements entraînant l'arrêt total ou partiel de nos ateliers ou ceux de nos fournisseurs.

Article 10 – Gestion des réclamations

Le client peut contacter le service clients SBE France soit par courriel (service.clients@sbe-online.com), soit par téléphone (0892.35.08.08 – 0,35 € / minute).

Dans le cas où le client n'obtient pas satisfaction au vu de la réponse fournie par nos agents du service clients, il peut demander que son dossier soit expertisé par un responsable. Il devra alors formuler sa demande par email (reclamations@sbe-online.com) ou par courrier (SBE FRANCE – SERVICE RÉCLAMATIONS – ZI DE LA LIANE SUD 62360 SAINT-LÉONARD) à l'attention du responsable du service clients.

Si le client estime n'avoir toujours pas obtenu satisfaction auprès de nos services, il est invité à contacter le médiateur afin de lui présenter sa requête :

Médiateur SBE FRANCE
ZI DE LA LIANE SUD
62360 SAINT-LÉONARD
Email : mediateur@sbe-france.com

Article 11 – Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente et les relations contractuelles afférentes sont régies par le droit français. En cas de litige entre les parties, celles-ci sont informées de la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, conformément à l'article L 211-3 du Code de la Consommation. En l'absence de règlement amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents conformément aux règles de droit commun.

Dernière mise à jour : 01/02/2023