

CONDITIONS GENERALES DE REPRISE MOBILE par SFR/RED by SFR

01/01/2025

Article 1 – Objet et Champ d’application

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions de la reprise mobile (ci-après « le Service ») assurée par SFR (ou RED by SFR)

- Sur les boutiques en ligne SFR ou RED by SFR disponibles aux adresses internet suivantes :
<https://www.sfr.fr/offre-mobile/reprise-mobile>
et <https://www.red-bysfr.fr/telephones/reprise>
et <https://www.sfr.fr/telephonie-mobile/reprise-occasion.html>
- (ci-après « les Sites »).
- Par téléphone avec un conseiller SFR/RED by SFR

Le Service est uniquement proposé par SFR/RED by SFR en France Métropolitaine (Corse incluse). SFR/RED by SFR se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment.

En cas de modification, les Conditions applicables seront celles en vigueur au moment de la demande du Client sur l’un des Sites ou par téléphone

Toute vente effectuée par le Client à SFR/RED by SFR sur les Sites ou par téléphone implique sans réserve et sans condition l’acceptation des présentes.

Article 2 - Description du Service

2.1

Le Service de reprise mobile permet à un Client de céder la propriété d’un ou de plusieurs téléphones mobiles (y compris sa batterie), ci-après « le Produit » à SFR/RED by SFR en contrepartie d’un paiement.

Il appartient au Client de sélectionner sur les Sites ou par téléphone le Produit ou les Produits qu’il désire vendre à la Société et de suivre l’intégralité des étapes indiquées sur les Sites ou par téléphone.

L’utilisation du Service est limitée à la reprise de trois Produits par an et par Client.

Le Client ne peut céder à SFR/RED by SFR que des Produits débloqués, c’est-à-dire des Produits capables d’émettre ou de recevoir un appel avec la carte SIM d’un des opérateurs français de services de communications électroniques.

Dans le cas où un Client demanderait la reprise d’un Produit bloqué, SFR/RED by SFR ne pourra le reprendre et procédera au renvoi dudit Produit au Client et aux frais de ce dernier.

De même, SFR/RED by SFR informe le Client que ne peuvent être repris et seront automatiquement renvoyés au Client à ses frais :

- les produits APPLE dont la fonction «localiser mon iPhone» est activée,
- les Produits Android n’ayant pas désactivé un compte Google et/ou Samsung associé.

SFR/RED by SFR recommande au Client de supprimer toutes données personnelles présentes dans le Produit (de manière non-limitative : contacts, emails, SMS, photos, jeux, musique ou autres données...).

SFR/RED by SFR effectuera une suppression des éventuelles données subsistantes du Produit lors de son expertise et ne saurait être responsable de quelque manière que ce soit vis à vis du Client de la perte de données personnelles qui n’auraient pas été supprimées par ce dernier.

De même, le Client s’engage à retirer les cartes SIM et cartes mémoires de son Produit avant son expédition.

Toutes les cartes SIM et cartes mémoires adressées à SFR/RED by SFR ne seront pas remboursées et seront systématiquement détruites.

2.2 Une fois les différentes étapes réalisées sur l'un des Sites ou par téléphone par le Client, celui-ci se voit proposer une estimation de la valeur de reprise.

Le Client est informé que cette estimation de la valeur de reprise du Produit peut évoluer dans le temps et dépend des caractéristiques du Produit (modèle, fonctionnement, état, etc.) saisies par le Client.

En réalisant sa demande de reprise sur l'un des Sites ou par téléphone, le Client garantit que la description et les caractéristiques réelles du Produit correspondent aux informations qu'il a communiquées à SFR/RED by SFR.

Cette valeur de reprise estimée indiquée sur l'un des Sites ou communiquée par le conseiller par téléphone est donc conditionnée à la conformité des déclarations du Client sur l'état du Produit concerné ainsi qu'au respect des délais d'expédition du Produit.

Cette estimation est valable pour une période maximale de TRENTE (30) jours ouvrés à compter de la date de la demande par le Client.

Au-delà, l'expertise effectuée à réception du Produit tiendra compte de la nouvelle valeur de reprise estimée en vigueur au jour de l'expertise et non plus de celle indiquée au moment de la demande effectuée par le Client.

2.3 Expédition du Produit : le Client dispose d'un délai de 10 jours pour expédier son Produit. Le Client recevra directement une étiquette prépayée par email à coller sur l'enveloppe choisie par le Client.

Avant envoi, le Client doit remplir le bon de cession de propriété du Produit reçu et le joindre à l'envoi du Produit, sous peine de bloquer la reprise et de modifier la valeur de reprise du Produit.

En cas d'absence du bon de cession dûment rempli par le Client, SFR/RED by SFR adressera un courriel au Client afin de l'en informer. .

2.4. Une fois le Produit réceptionné, SFR/RED by SFR pourra réaliser l'expertise du Produit permettant de contrôler l'exactitude des déclarations relatives au Produit indiquées par le Client lors de la demande et d'établir la valeur finale du Produit. L'acte de reprise n'est pas soumis à l'acceptation du Client et est automatique lorsque la valeur finale correspond à la valeur de reprise estimée.

Si lors de l'expertise, l'état et/ou le modèle et/ou la marque et/ou le nombre de Produits envoyés ne correspondent pas aux déclarations du Client indiquées sur l'un des Sites ou communiquées au conseiller par téléphone, et/ou que le Client ne respecte pas les délais d'envoi, la valeur de reprise estimée n'est plus garantie.

Dans ce cas, SFR/RED by SFR s'engage à proposer au Client par email une nouvelle valeur de reprise, correspondant à la valeur finale du Produit.

Le Client dispose alors d'un délai de sept (7) jours calendaires pour accepter ou refuser la valeur finale du Produit.

En cas de refus du Client de cette valeur finale du Produit, dans le délai de 7 jours, ce dernier devra payer les frais de transport nécessaires au retour de son Produit, et ne recevra aucun paiement de la part de SFR/RED by SFR.

SFR/RED by SFR informe le Client qu'elle se réserve le droit de refuser d'acheter le Produit d'un Client avec lequel elle serait en litige ou avec lequel elle a antérieurement eu un litige.

Dans l'hypothèse où le Client ne retourne pas son Produit dans les 60 jours après avoir été informé par SFR/RED by SFR d'un problème sur le Produit et/ou administratif ou après envoi d'un bon de transport, le dossier est alors clôturé.

Article 3- Paiement de la reprise mobile

Le montant effectif du paiement effectué par SFR/RED by SFR au Client pour la reprise de son Produit correspond donc à la valeur finale du Produit.

SBE au nom et pour le compte de SFR/RED by SFR paye le Client par virement bancaire dans un délai de SOIXANTE DOUZE (72) heures ouvrées à compter de la validation de l'acte de Reprise, : Il peut être demandé au Client, lors de sa demande de reprise, de saisir sur l'un des Sites ou de communiquer par téléphone son relevé d'identité bancaire.

Si le Produit est répertorié dans le fichier commun des téléphones volés, SFR/RED by SFR en informera alors les services de répression compétents pour enquête. Le Client est informé que les Produits déclarés volés ne font l'objet d'aucun paiement.

Article 4 -Transfert de propriété/ de risques.

4.1 Le transfert des risques, notamment les risques de perte, de vol et de détérioration du Produit, s'opère à compter de la réception du Produit par SFR/RED by SFR.

Dans le cas où SFR/RED by SFR serait amené à renvoyer le Produit au Client, le transfert des risques s'opère à compter de la réception du Produit par le Client.

4.2 Le transfert de propriété du Produit du Client à SFR/RED by SFR se fera au moment de la validation de l'acte de reprise.

Article 5 -Garanties

En effectuant une demande de reprise mobile sur l'un des Sites ou par téléphone et en acceptant les présentes conditions, le Client garantit :

- être propriétaire du Produit l'accompagnant, objet de la demande de reprise.
- que la description et les caractéristiques réelles du Produit correspondent aux informations qu'il a communiquées à SFR/RED by SFR sur l'un des Sites ou par téléphone.
- être âgé de 18 ans ou plus ou être le représentant légal du Client mineur ou incapable.
- renoncer de façon irrévocable et absolue à la propriété du Produit au profit de SFR/RED by SFR, sous réserve d'acceptation par le Client de la valeur finale de reprise dans le cas où cette dernière ne correspondrait pas à la valeur de reprise estimée ;
- que le Produit n'est pas un Produit volé.

Article 6 - Annulation de la reprise

Le Client peut annuler sa demande de reprise mobile tant qu'il n'a pas envoyé son Produit à SFR/RED by SFR.

A partir du moment où le Client envoie son Produit, il ne peut plus annuler sa demande sauf dans le cas où la valeur de reprise estimée et la valeur finale diffèrent et qu'il refuse cette dernière.

Article 7 : Droit applicable

Les présentes conditions sont soumises à la loi Française.

Article 8 : Données personnelles.

Les données personnelles collectées [données d'identification, données bancaires, identification du terminal concerné] sont traitées par SFR et ses sous-traitants aux fins de traiter votre demande de reprise mobile, sur la base de l'exécution du contrat. Leur fourniture est indispensable pour le traitement de votre demande. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité dans les conditions définies par la réglementation relative à la protection des données personnelles que vous pouvez exercer auprès du Service Client.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous reporter à notre Politique de protection des données personnelles <https://www.sfr.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>

CONDITIONS PARTICULIERES ENCADRANT LE BONUS REPRISE

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions encadrant le bénéfice d'un bonus reprise en cas de reprise mobile d'un Produit acceptée et finalisée par SFR/RED by SFR ou par un repreneur partenaire de SFR **et** d'achat simultané d'un nouveau téléphone éligible au bonus reprise sur les Sites (www.sfr.fr ou www.redbysfr.fr) ou par téléphone. Les présentes conditions complètent les Conditions Générales de reprise mobile par SFR/RED by SFR ou par un repreneur.

Pour bénéficier d'un bonus reprise sur sfr.fr ou redbysfr.fr ou par téléphone, le Client doit être abonné mobile SFR ou RED by SFR et acheter un Produit éligible (hors mobile seul) au bonus reprise. Le montant de ce bonus peut varier selon le Produit acheté.

Le Client, abonné mobile SFR ou RED by SFR, doit simultanément réaliser sur sfr.fr ou redbysfr.fr ou par téléphone une reprise d'un ancien Produit [c'est-à-dire une estimation de la valeur de son ancien téléphone, une proposition de rachat de son téléphone et une acceptation].

A réception du Produit repris conforme à l'estimation réalisée par le Client, le repreneur ou SFR/RED by SFR procédera au virement du montant estimé (comme détaillé dans les Conditions Générales de reprise mobile), puis SFR/RED by SFR procédera au virement du Bonus reprise au Client depuis les mêmes coordonnées bancaires que celles communiquées pour la reprise mobile, entre 40 jours et 60 jours après la validation de la commande.

Le Client est informé qu'il ne bénéficiera pas du bonus reprise dans les cas suivants :

- ⇒ En cas d'annulation de la reprise de l'ancien Produit
- ⇒ En cas de rétractation sur l'achat du nouveau Produit

Dans l'hypothèse où la commande du nouveau téléphone est annulée postérieurement au virement effectué au titre du bonus, le montant versé au titre du bonus sera déduit du remboursement de la commande. S'il reste un trop perçu par le Client à l'issue de l'annulation de la commande, alors il en restera redevable auprès de SFR.

Ex : le client a acheté un Produit à 250€ puis s'est vu rembourser 50€ au titre du bonus Reprise : le client sera remboursé de 200€.

En revanche si le client a acheté un Produit 1€ puis s'est vu verser 50€ au titre du bonus Reprise, le client devra alors rembourser 49€ à SFR.

- ⇒ Si le Client est en impayé auprès de SFR/RED by SFR
