

CONDITIONS GÉNÉRALES DE REPRISE MOBILE - CERTIDEAL

Version en vigueur au 28 août 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 VC TECHNOLOGY, (ci-après « Certideal ») :

- 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 de la société SFR.

Le Service est uniquement proposé en France Métropolitaine (Corse incluse).

Certideal 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 sur l'un des Sites ou par téléphone implique sans réserve et sans condition l'acceptation des présentes.

Article 2 - Description du Service

2.1 Informations préalables

Le Service de reprise mobile permet à un Client de céder la propriété d'un ou de plusieurs téléphones mobiles, ci-après « le Produit » à Certideal 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 un usage classique d'un consommateur. Si le nombre de cessions annuelles est supérieur à 5, Certideal pourra vérifier que le client est bien non professionnel et le cas échéant refuser les reprises.

Le Client ne peut céder à Certideal 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. Les Produits doivent avoir été intégralement payés à leur vendeur, et ne doivent pas faire l'objet de blacklistes.

Dans le cas où un Client demanderait la reprise d'un Produit bloqué ou blacklisté, Certideal ne pourra le reprendre et procédera au renvoi dudit Produit au Client et aux frais de ce dernier.

De même, Certideal 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.

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

Certideal effectuera un effacement immédiat du Produit à réception qui entraînera la 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, et à ne pas joindre les accessoires à son envoi.

Dans l'hypothèse où le Client n'envoie pas son Produit dans les 60 jours après envoi du bon de transport par Certideal, le dossier est alors clôturé.

2.2 Estimation de la valeur de reprise

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 sur les boutiques en ligne SFR/RED by SFR ou par téléphone.

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 dans un emballage choisi par le client.

Le client fera en sorte d'envoyer un emballage résistant et conforme à ce qu'on attend d'un colis de valeur.

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.

En cas d'absence du bon de cession dûment rempli par le Client, Certideal adressera un email au Client afin de l'en informer.

2.4 Expertise et valeur finale du Produit

Une fois le Produit réceptionné, Certideal 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, Certideal 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 Certideal.

Certideal informe qu'elle se réserve le droit de refuser une reprise si les éléments apportés ne permettent pas de garantir que le client est bien le propriétaire légitime du téléphone. Si le Produit est répertorié comme blacklisté, Certideal 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.

Dans l'hypothèse où le Client ne répond pas aux sollicitations dans les 60 jours après avoir été informé par Certideal d'un problème sur le Produit et/ou administratif, le dossier est alors clôturé.

Article 3 - Paiement de la reprise mobile

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

Certideal paie 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.

Article 4 - Transfert de propriété/de risques

4.1 Transfert des risques

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 Certideal.

Dans le cas où Certideal serait amenée à renvoyer le Produit au Client, le transfert des risques s'opère à compter de la réception du Produit par le Client.

4.2 Transfert de propriété

La vente étant conclue sous condition, le transfert de propriété ne sera effectif qu'après confirmation de l'acte de reprise du Produit par Certideal.

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 qui l'accompagne, objet de la demande de reprise.
- que la description et les caractéristiques réelles du Produit correspondent aux informations qu'il a communiquées à 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 Certideal 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 Certideal.

À 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 Certideal 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://certideal.com/content/20-politique-de-protection-des-donnees-personnelles>

CONDITIONS PARTICULIÈRES 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].

À réception du Produit repris conforme à l'estimation réalisée par le Client, le repreneur ou SFR/RED by SFR procèdera au virement du montant estimé (comme détaillé dans les Conditions Générales de reprise mobile), puis SFR/RED by SFR procèdera 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.

Exemple : 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 à 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