

CONDITIONS GÉNÉRALES DE REPRISE

Version en vigueur au 16 mai 2024

Article 1. Définitions

Les termes et expressions employés avec une première lettre majuscule dans les présentes Conditions Générales de Reprise ont la signification suivante :

Bonus Reprise : désigne la somme payée aux Clients par SFR en contrepartie de la reprise de leurs Produits et en plus du prix de reprise du Produit.

Client(s) : désigne les personnes physiques majeures ou mineurs disposant d'une autorisation préalable écrite de leurs représentants légaux souhaitant utiliser le Service Reprise pour revendre leur Produit au Repreneur :

- Sur la boutique en ligne de la société SFR disponible aux adresses internet suivantes :
<https://www.sfr.fr/offre-mobile/reprise-mobile>, <https://www.red-by-sfr.fr/telephones/reprise/> et <https://www.sfr.fr/telephonie-mobile/reprise-occasion.html> ;
- Par téléphone avec un conseiller de la société SFR.

Conditions Générales de Reprise ou CGR : désigne les présentes conditions applicables à la relation tripartite entre RVR, SFR et les Clients de SFR.

Données Personnelles : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Produit(s) : désigne le ou les téléphones mobiles (accompagnés de leurs batteries), et qui font l'objet du Service Reprise.

Repreneur : désigne la société RVR, Société par Action Simplifiée au capital de 284 082 euros dont le siège social est situé 22 rue Curnonsky, 75017 PARIS et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 893 245 894.

Service Reprise : désigne le service de reprise de téléphones mobiles des Clients de SFR proposé par le Repreneur.

SFR : désigne la société Société Française du Radiotéléphone - SFR, Société Anonyme au capital de 3.423.265.598,40 euros, dont le siège social est situé 16 rue du Général Alain de Boissieu, 75015 PARIS, et immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 343 059 564.

Article 2. Objet

2.1 Le Repreneur propose un Service Reprise aux Clients de SFR qui consiste à permettre aux Clients de lui revendre leur mobile. Via la boutique en ligne de SFR ou par téléphone, les Clients peuvent effectuer la reprise de leurs Produits en suivant la procédure de reprise indiquée sur la boutique en ligne ou par téléphone. L'ensemble des points de vente SFR sont éligibles au Service Reprise.

2.2 Les présentes CGR constituent le contrat tripartite entre :

- SFR qui propose le Service Reprise à ses Clients sur la boutique en ligne ou par téléphone,
- Le Repreneur qui achète, dans le cadre du Service Reprise, les Produits vendus par les Clients de SFR,
- Et les Clients de SFR qui souhaitent vendre leurs Produits en vue de leur reconditionnement.

Les présentes CGR ont pour objet de fixer (i) les conditions dans lesquelles le Repreneur propose aux Clients qui le souhaitent la reprise de leurs Produits via la boutique en ligne ou par téléphone, en vue du reconditionnement des Produits ; et (ii) les droits et obligations résultant de la vente intervenue entre le Repreneur et les Clients.

2.3 L'accès au Service Reprise suppose que les Clients de SFR acceptent sans réserve les présentes CGR, sans quoi, ils ne pourront pas accéder au Service. Les Clients qui ont accepté les présentes CGR s'engagent à en respecter les clauses pendant toute la durée d'utilisation du Service Reprise.

2.4 La souscription au Service Reprise signifie la pleine et entière acceptation, sans réserve, des présentes CGR.

Les présentes CGR sont applicables à compter de leur acceptation par les Clients, CGR dont les Clients prennent connaissance préalablement à la vente de leurs Produits.

Article 3. Produits éligibles au Service Reprise

3.1 Le Service Reprise est limité à la catégorie Téléphone portable.

3.2 En outre, le Client comprend et accepte qu'il ne peut pas proposer à la reprise :

- Des Produits dont la commercialisation ou la vente viole des lois, traités, directives ou règlements nationaux ou internationaux en vigueur, notamment (i) en raison de leur caractère frauduleux (en particulier issus du vol, recel ou d'importation illégale), ou (ii) en raison d'une atteinte aux droits d'un tiers, en ce compris une atteinte à des droits de propriété intellectuelle (par exemple contrefaçon), ou une violation de réseaux de distribution sélective ou exclusive ;
- Ou présentant une non-conformité aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes applicables à certains produits ;
- Ou des Produits débridés et/ou connectés à un compte utilisateur.

Article 4. Informations préalables à renseigner dans le cadre du Service Reprise

4.1 Le Service Reprise permet à un Client de céder la propriété d'un ou de plusieurs Produits au Repreneur en contrepartie d'un paiement.

Il est possible de recourir au Service Reprise de 2 façons :

- La boutique en ligne : le Client sélectionne le ou les Produits qu'il désire vendre et faire reprendre, puis suit les différentes étapes indiquées sur la boutique en ligne ;
- Ou par téléphone, en suivant la procédure énoncée par le conseiller.

L'utilisation du Service est limitée à trois (3) Produits repris par an et par Client. Le Client ne peut céder au Repreneur que des Produits débloqués, c'est-à-dire des Produits capables d'émettre ou de recevoir un appel avec la carte SIM d'un opérateur français de services de communications électroniques. Dans le cas où un Client demanderait la reprise d'un Produit bloqué, **le Repreneur ne pourra pas le reprendre et procédera au renvoi dudit Produit au Client et aux frais de ce dernier.**

4.2 Le Client renseigne :

- (i) La nature du Produit qu'il souhaite vendre,
- (ii) Sa marque,
- (iii) Son modèle,
- (iv) Ses particularités (par exemple, s'il est débloqué tout opérateur pour un téléphone),
- (v) Son état,
- (vi) Son IMEI le cas échéant.

En outre, le Client déclare :

- (i) Avoir la pleine propriété du Produit,
- (ii) Qu'il ne l'a pas acquis illégalement,
- (iii) Que ses déclarations sur l'état du Produit sont sincères et exactes,

- (iv) Qu'il n'a pas modifié le système du Produit,
- (v) Qu'il a supprimé toute Donnée Personnelle de son Produit, en ce compris la désactivation de ses comptes utilisateurs (ou qu'à défaut, il consent à l'effacement de ses données par le Repreneur lorsque cela s'avère techniquement possible).

4.3 Il est recommandé au Client de supprimer toutes données, notamment personnelles présentes dans les Produits (de manière non-exhaustive : contacts, emails, SMS, photos, jeux, musique ou autres données). Le Repreneur effectuera une suppression des éventuelles données subsistantes 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 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 au Repreneur ne seront pas remboursées et seront systématiquement détruites.

4.4 Il est également recommandé au Client de remettre son ou ses Produits sans écran de protection en verre trempé ni coque de protection, ces derniers étant mis au recyclage par le Repreneur lors du contrôle et de l'expertise des Produits.

Article 5. Estimation de la valeur de reprise

Une fois les différentes étapes réalisées sur la boutique en ligne ou par téléphone, le Client se voit proposer une estimation de la valeur de reprise.

Dans le cas d'une reprise effectuée via la boutique en ligne ou par téléphone :

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 ou communiquées par le Client. En réalisant sa demande de reprise sur la boutique en ligne ou par téléphone, le Client garantit que la description et les caractéristiques réelles du Produit correspondent aux informations qu'il a communiquées sur la boutique en ligne ou par téléphone. Cette valeur de reprise estimée, indiquée sur la boutique en ligne ou 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 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 sur la boutique en ligne ou par téléphone au jour de l'expertise, et non plus de celle indiquée au moment de la demande par le Client.

Article 6. Envoi du Produit au Repreneur

Dans le cas où le Service Reprise est effectué sur la boutique en ligne ou par téléphone, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de l'email de confirmation de reprise pour expédier son Produit via un bon de transport édité par le Repreneur à l'adresse que le Client aura renseignée. Avant envoi, le Client doit remplir le bon de cession de propriété du Produit reçu en pièce jointe de sa confirmation de reprise 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, le Repreneur adressera un courriel au Client afin de remédier à ce problème.

Dans l'hypothèse où le Repreneur n'aurait pas réceptionné le Produit dans un délai de sept (7) jours à compter de l'envoi du Produit par le Client, le Repreneur relancera ce dernier aux fins de s'assurer de l'envoi du Produit.

Article 7. Estimation de la valeur finale du Produit

Dans le cas d'une reprise effectuée via la boutique en ligne ou par téléphone :

7.1 Une fois le Produit réceptionné, le Repreneur pourra réaliser l'expertise du Produit et contrôler l'exactitude des déclarations faites par le Client sur la boutique en ligne ou par téléphone afin d'établir la valeur finale du Produit.

7.2 L'acceptation de la reprise du Produit est automatique lorsque la valeur finale correspond à la valeur de reprise estimée.

7.3 Si lors de l'expertise, l'état et/ou le modèle et/ou la marque et/ou le nombre des Produits envoyés ne correspondent pas aux déclarations du Client, et/ou que le Client ne respecte pas les délais d'envoi, la valeur de reprise estimée n'est plus garantie. Dans ce cas, le Repreneur 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 quinze (15) jours calendaires pour accepter ou refuser la valeur finale du Produit.

Si le Client ne répond pas dans ce délai, il sera alors réputé avoir accepté la cession du Produit à cette valeur finale proposée par le Repreneur.

En cas de refus du Client de cette valeur finale du Produit, dans le délai de quinze (15) jours susmentionné, ce dernier devra payer les frais de transport nécessaires au retour de son Produit, et ne recevra aucun paiement de la part du Repreneur.

Si le Client refuse le colis de retour contenant le ou les Produits, et si les Produits sont retournés au Repreneur, le Client devra faire parvenir un nouveau bon de retour pré-payé au Repreneur dans les meilleurs délais.

A défaut de réponse du Client et/ou sans transmission d'un bon de retour pré-payé, le Repreneur enverra trois (3) relances sur une période de quarante-cinq (45) jours. Une fois que les rappels ont été envoyés et que le délai est expiré, **le Repreneur ne renverra pas les Produits au Client et sera libre de recycler les Produits, sans obligation de paiement et/ou d'indemnités ou dommages et intérêts pour le Client.**

Il est également précisé au Client que les renvois du ou des Produits seront effectués dans des emballages neutres.

7.4 Le Repreneur informe le Client qu'il se réserve le droit de refuser d'acheter le Produit d'un Client avec lequel il serait en litige ou avec lequel il a eu un litige.

Article 8. Paiement de la reprise

8.1 Le montant versé par le Repreneur au Client pour la reprise de son Produit correspond à la valeur finale du Produit. Le Repreneur paie le Client par virement bancaire dans un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la validation de l'acte de reprise, sur la base des informations bancaires fournies par le Client.

8.2 La propriété du Produit est transférée selon les règles de l'article 1583 du Code civil. Aussi, le transfert de propriété du ou des Produits du Client au Repreneur se fera au moment de la validation de l'acte de reprise. En cas de refus par le Client de la reprise du ou des Produits et/ou en cas de refus de la valeur finale proposée par le Repreneur, le transfert de propriété du ou des Produits n'aura donc pas lieu.

8.2 Si le Produit est répertorié dans le fichier commun des téléphones volés, le Repreneur en informera alors les autorités judiciaires compétentes pour enquête. **Le Client est informé que les Produits déclarés volés ne font l'objet d'aucun paiement.**

Article 9. Transfert des risques

9.1 Lors de l'envoi des Produits par le Client au Repreneur, le transfert des risques, notamment les risques de perte, de vol et de détérioration des Produits, s'opère à compter de la réception des Produits par le Repreneur.

9.2 Le cas échéant, si la valeur finale des Produits ne satisfait pas le Client et que ce dernier refuse la reprise des Produits, les Produits seront renvoyés au Client. Le transfert des risques s'opère à compter de la réception des Produits par le Client.

Article 10. Données Personnelles

10.1 SFR et le Repreneur sont responsables de traitement distincts des Données Personnelles qu'ils collectent dans le cadre du Service Reprise.

Les Données Personnelles collectées (données d'identification, données bancaires, identification du terminal concerné) sont traitées par SFR et le Repreneur, ainsi que leurs éventuels sous-traitants, aux fins de traiter la demande de reprise mobile, sur la base de l'exécution du Contrat. Leur fourniture est indispensable pour le traitement de la

demande.

Les données renseignées par le Client sont exclusivement collectées et traitées au titre du Service. Aucune autre utilisation des Données Personnelles du Client ne sera faite par SFR.

Les Données Personnelles du Client sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution des obligations légales et contractuelles de SFR. Le Client dispose 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 qu'il peut exercer auprès du Service Client de SFR.

10.2 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 Août 2004 (informatique et libertés), le Client peut accéder à ses informations, demander leur modification ou leur rectification ou exiger de ne plus figurer dans la base de données de SFR et/ou du Repreneur.

Le Client peut exercer ses droits en envoyant un courrier électronique à :

- SFR à l'adresse suivante : <https://www.sfr.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html#texte> ;
- Ou au Repreneur à l'adresse suivante : privacy@nest.green.

10.3 Le Client peut se reporter à la Politique de protection des données personnelles de SFR disponible sur son Site via le lien suivant : <https://www.sfr.fr/politique-de-protection-des-donnees-personnelles.html>.

Article 11. Droit applicable - Litige

11.1 Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

11.2 Le Repreneur adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris
– <http://www.mediateurfevad.fr>

Le Client peut recourir à ce service de médiation pour les litiges de consommation liés au Service Reprise.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être transmis au Repreneur avant toute demande judiciaire.

Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur :

<http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

A défaut d'accord amiable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

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 la société SFR (sites : sfr.fr ou redbysfr.fr) ou par un repreneur partenaire de SFR et d'achat simultané d'un nouveau téléphone éligible au bonus reprise sur les sites de la société SFR ou par téléphone. Les présentes conditions complètent les Conditions Générales de reprise mobile par la Société 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 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 la société SFR procédera au virement du montant estimé (comme détaillé dans les Conditions Générales de reprise mobile), puis la société SFR procédera au virement du Bonus reprise au Client via 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 la société SFR.