

Conditions Générales SAV

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent le service après-vente assuré pour les produits de la marque SANA EKO MOBILE.

Le service après-vente est assuré par le distributeur exclusif, la SAS CAP AMBITIONS auprès du consommateur final, client du distributeur et revendeur des produits.

2. Garantie sur les produits SANA EKO MOBILE

Garantie Légale de conformité.

Conformément aux articles L.211-4 et suivants du code de la consommation, seul le distributeur et revendeur assure au client final la garantie légale de conformité pendant une durée de deux ans sur les produits qu'ils vendent, à compter de la délivrance du produit.

2.1. Dispositions légales

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, les articles L.211-4, L.211-5 et L.211-12 dudit code ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil, sont reproduits ci-après.

- **Article L211-4** « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- **Article L211-5** « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- **Article L211-12** « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

- **Article 1641** « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui

diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

- **Article 1648** « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Indépendamment de cette garantie, la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil, reste applicable.

2.2. Garantie conventionnelle

Les Produits sont garantis contre tout défaut de fabrication, de conception ou de matériel du Produit acheté par le Client. Cette garantie ne se substitue pas à la garantie légale.

2.2.1. Période de garantie

La durée de la garantie conventionnelle des Produits est de :

- Un an pour les téléphones ;
- Six mois pour les batteries et accessoires ;

La période de garantie commence à courir à compter du jour d'achat du Produit.

En application de l'article L.211-16 du Code de la consommation, toute période d'immobilisation d'un Produit en SAV d'au moins sept jours pour une remise en état couverte par la garantie conventionnelle viendra s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir à la date de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation du Produit en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

2.2.2. Réparation ou remplacement.

Si pendant la période de garantie, le Produit s'avère défectueux en raison d'une défaillance du matériel ou de sa fabrication, CAP

AMBITIONS s'engage à assurer la réparation ou le remplacement, sans facturer la main-d'œuvre et les pièces. CAP AMBITIONS se réserve le choix discrétionnaire, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

2.2.3. Conditions.

La réparation ou le remplacement sera effectué, uniquement sur présentation des documents suivants :

- fiche de garantie (fiche SAV accompagnée du numéro d'accord de retour) dûment remplie. Le numéro d'accord retour est adressé au Client après inscription sur le site internet sanaekomobile.com – onglet « s'enregistrer » - « SAV » ;
- copie de la facture, indiquant la date d'achat, le type du Produit, le numéro de série et le nom du Distributeur ;
- le numéro IMEI du téléphone (étiquette blanche apposée à l'intérieur du mobile (sous la batterie) qui comporte une série de chiffres appelée IMEI (identification du mobile) nominative au téléphone ;
- le téléphone et, si précisé, les accessoires dans leur emballage d'origine. Le Client devra préalablement sauvegarder toutes les informations et données personnelles

contenues dans le mobile. Cap Ambitions pourra être amenée à réinitialiser le mobile et ne pourra être déclarée responsable de la perte de données personnelle du Client. Ces documents sont à joindre impérativement au Produit lors de l'envoi ou de son dépôt en réparation. Cap Ambitions pourra refuser sa garantie, si les documents mentionnés ci-dessous ne sont pas présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

2.2.4. Exclusions de garanties.

La garantie CAP AMBITIONS n'est pas applicable dans les cas suivants :

- Usure normale des Produits ;
- Coûts de transports et tous les risques encourus lors du transport ayant un rapport direct ou indirect avec la garantie du Produit ;
- Installation ou utilisation du Produit en contradiction avec les standards techniques ou de sécurité en vigueur et notamment utilisation contraire aux instructions fournies dans le guide d'utilisation ou dans les consignes de sécurité ;
- Modifications ou réparations effectuées par des personnes non agréées ou d'autres constructeurs ;
- Remplacement des consommables telle que batteries, kit piétons (liste non exhaustive) ;
- Numéro de série ou plaque signalétique, IMEI, arraché, illisible, non disponible ;
- Accessoire non conforme ou endommagé ;
- Acte volontaire, négligence ou faute du Client (utilisation ou entrepose contraire aux instructions, anormal ou inapproprié, fausse manœuvre, etc.) ;
- Oxydation due à une mauvaise insertion du cache port USB prévue par les projections d'eau ;
- Causes extérieures au Produit, telles que (sans que cette liste soit limitative) : foudre, incendie, surtension électrique, etc...
- Cosmétique du mobile détruite.

D'une manière générale, les différents Produits CAP AMBITIONS sont conformes à différentes normes IP (Ingress Protection, soit protection contre les infiltrations) concernant la résistance aux corps étrangers et aux corps liquides. Les différents modèles de Produits répondent à des normes différentes.

- Pour les intrusions de corps solides et liquides, la garantie CAP AMBITIONS sera exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause ;
- En ce qui concerne la chute ou le choc des Produits, la garantie CAP AMBITIONS sera exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation non conformes à l'usage normal, raisonnable et/ou approprié des produits (à titre indicatif, choc volontaire, acte négligeant, etc.) Le rapport du service technique et le constat justifiant l'exclusion font foi et seront opposables au Client.

2.2.5. Produits hors garanties.

En cas d'exclusion de garantie, pour quelle que raison que ce soit (délai, conditions non remplies, etc.) :

- (i) Le rapport du service technique sera accompagné d'un devis et d'un constat justifiant de l'exclusion ; En cas de refus du devis de réparation avec restitution du Produit par le Client, des frais de gestion et d'expédition seront facturés à hauteur de

30 euros TTC. En cas de refus de devis et non-paiement des frais dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception du devis, le Produit sera considéré comme abandonné par le Client et pourra être détruit par le réparateur agréé ou CAP AMBITIONS, auquel cas aucun dédommagement ne pourra être demandé à CAP AMBITIONS.

(ii) La demande de réparation du Produit par le Client fera l'objet d'une facturation des frais de réparation, de gestion et de port, auprès du Client.

2.3. Garantie après réparation

2.3.1. Durée.

La garantie des réparations effectuées par CAP AMBITIONS est d'une durée de six mois à compter de la date de réexpédition et s'applique exclusivement sur la ou les fonctions objet de la précédente intervention, à l'exclusion de toute autre.

2.3.2. Frais. Les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition sont à la charge du Client. Les frais de réexpédition sont à la charge de CAP AMBITIONS.

2.4. Mise en œuvre de la garantie

2.4.1. Conditions.

Outre les cas d'exclusions et de délais, la mise en œuvre de la garantie suppose le respect par le Client des conditions stipulées à l'article 2.2.3. Notamment, le Client devra communiquer la fiche de garantie SAV accompagnée du numéro de retour accompagné des documents indiqués.

2.4.2. Contact.

La demande d'intervention devra être adressée, dans un délai de 48 heures à compter de la découverte de la défaillance sur le site internet www.sanaekomobile.com – onglet « s'enregistrer » puis « SAV ». La demande d'intervention devra spécifier en détail, pour chaque Produit, le dysfonctionnement constaté et le détail de la prestation demandée.

2.5. Garantie spécifique de la panne au déballage.

2.5.1. Définition.

Cette garantie s'applique uniquement aux cas de panne du Produit lors de sa mise en service. En fonction de la nature de la panne, des stocks disponibles et du souhait du Client, cette garantie couvre la réexpédition du Produit réparé ou d'un produit d'échange de valeur équivalente, sous 60 jours ouvrés.

2.5.2. Mise en œuvre.

Cette garantie doit être signalée dans un délai de 15 jours francs à compter du jour d'achat du Produit, dans les conditions stipulées à l'article.

2.4.2 ci-dessus, avec une description précise du problème rencontré avec le Produit.

2.5.3. Accord de retour

Dès réception de la demande et si le Produit rentre dans la garantie de la panne au déballage, CAP AMBITIONS adressera au Client un numéro d'accord de retour. Le Produit devra être retourné dans son emballage d'origine même si celui-ci a été ouvert. Il devra être accompagné de tous ses accessoires et accompagné des documents indiqués à l'article 2.2.3 ; Si le Produit ne correspond pas à une panne au déballage, il sera (i) retourné, aux frais du Client, ou (ii) requalifié sous le motif adéquat.

2.5.4. Exclusions.

La garantie CAP AMBITIONS panne au déballage n'est pas applicable dans les cas suivants :

- Panne au déballage non avérée après diagnostic de la panne par les services Cap Ambitions ;
- Panne imputable à une mauvaise utilisation du Produit ;
- Produits ouverts ou démontés ;
- Dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe ;
- Dommages dus à la corrosion, à l'oxydation ;
- Dommages dus à un problème d'alimentation externe au Produit (par exemple, branchement sur une prise défectueuse).

Conditions Générales SAV

Annexe 1.

1. Généralités

Sera considéré comme produit en panne au déballage, tout appareil présentant un défaut de fonctionnement lors de **la mise en service du produit le jour de l'achat**. Sera considéré comme produit en panne de mise en service, **tout appareil présentant un défaut de fonctionnement lors de la mise en service**. **Ce défaut de fonctionnement doit impérativement intervenir dans les 15 jours (Quinze jours) suivant la date d'achat pour être considéré comme tel.**

Procédure PAD/PMS

1.1 Conditions.

Pour toute demande de remplacement le Client doit se munir impérativement des documents suivants :

- . Copie de la facture, indiquant la date d'achat, la référence du produit et le numéro de série (IMEI) ;
- . Le numéro de série du mobile (identification du mobile) matérialisée par une étiquette apposée à l'intérieur du produit qui est composée d'une série de chiffres qui est nominative à chaque mobile doit être visible.
- . L'étiquette d'identification ne doit pas être manquante ou arrachée sous peine d'exclusion de garantie.
- . Pas de présence de rayures ;
- . Le mobile doit être propre ;

- . Le mobile et l'ensemble des accessoires dans leur emballage d'origine ;
- . Pas de cosmétique endommagée ou cassée ;
- . Pas de cache USB arrachée ou dégradé ;
- . Le mobile doit être en panne.
- . Le client devra préalablement sauvegarder toutes les données et informations personnelles contenues dans le mobile.

