



RE LIFE MOBILE

PROCÉDURES SERVICE APRÈS-VENTE



Centre SAV

Le SAV RELIFE MOBILE est géré par la société CEAT dont voici l'adresse :

CEAT Electronique - Centre SAV RELIFE MOBILE

13 rue du 19 mars 1962
21600 LONGVIC



**RE LIFE
MOBILE**

DURÉE DE LA GARANTIE

Mobiles, smartphones et tablettes : 12 mois

Accessoires et batteries : 6 mois

Montre connectée : 12 mois

SUIVI DES DOSSIERS EN COURS

Le client peut suivre sa réparation à partir du lien envoyé par mail lors de la réception du produit.

<https://extranet.ceat.fr>

Les équipes CEAT sont joignables :

- Par email à **accueil@ceat-electronique.fr**

CETTE GARANTIE NE COUVRE PAS

- Les détériorations causées par un envoi en SAV non conforme (tel que mal protégé et abîmé lors du transport),
- Si le numéro de série sur le produit a été endommagé ou effacé,
- Un démontage, réparation, ou modification non autorisé,
- Des dommages cosmétiques majeurs, des traces de corrosions, oxydations et corps étrangers à l'appareil,
- Les dommages subis par l'écran LCD de l'appareil.
- Dommages causés aux éléments extérieurs des téléphones (notamment casse écran ou de la coque).
- Toutefois, en ce qui concerne les intrusions de corps solides et liquides, la garantie RELIFE MOBILE sera exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause.

CONDITIONS & EXCLUSIONS

Les conditions et exclusions de la garantie constructeur sont généralement décrites dans le guide d'utilisation des produits commercialisés.



**RE LIFE
MOBILE**



PROCEDURE PMS (Panne Mise en Service) et PAD (Panne au Déballage)

DÉFINITION

- Tout mobile défectueux (hors exclusion de garantie) et répondant à l'ensemble des critères ci-dessous :
- Mobile dont la date de livraison est inférieure à moins de 6 mois (à vérifier avec le BL HEM pour les PAD),
- Mobile retourné défectueux sur le point de vente dans les 14 jours qui suivent l'achat du produit neuf par le consommateur (pour les PMS),
- Mobile accompagné de la preuve d'achat du point de vente :
 - Pour les PMS : Facture d'achat client
 - Pour les PAD : BL HEM
- Mobile retourné complet, en parfait état, avec ses accessoires et dans son emballage d'origine,
- Mobile dont le numéro de série est lisible et non arraché,
- Mobile ne présentant aucune modification ou réparation réalisée par une personne non agréée,
- Panne constatée par le point de vente et avérée par le centre technique.



**RE LIFE
MOBILE**

PROCÉDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

1. Le magasin ou distributeur fait une demande d'accord de retour via le formulaire en ligne disponible **<https://formulaire-rma.ceat.fr/ceat/demande-de-sav>**.

2. CEAT contrôle la demande et confirme ou non la validité et communique le numéro d'accord de retour.

3. Le magasin ou distributeur retourne le produit :

- Dans la période validée par le constructeur (14 jours après la date de vente)
- Complet avec son emballage d'origine et tous les accessoires
- Avec un justificatif de vente
- Avec un descriptif précis de la

panne

- Avec le numéro d'accord fourni par CEAT en réponse à la demande faite via le formulaire.

Les produits doivent être emballés de manière à supporter le transport.

Les données personnelles du client doivent être sauvegardées avant l'envoi :

- Retirer la carte SIM
- Retirer la carte mémoire

ADRESSE DE RETOUR

CEAT Electronique - Centre de gestion des PMS

RELIFE MOBILE

13 rue du 19 mars 1962
21600 LONGVIC

À RÉCEPTION DES PRODUITS

Le centre technique effectue :

- Un contrôle quantitatif sur la base du fichier d'annonce,
- Un contrôle qualitatif selon les critères définis précédemment, ainsi les produits complets (accessoires/terminaux manquants), reportés/ constatés sans panne (RAS), et/ou endommagés (casse/ oxydation) ne seront pas acceptés,
- Le centre technique valide ou non les PAD/PMS (DOA).

**RE LIFE
MOBILE**

PROCÉDURE DE RETOUR DES MOBILES EN SAV

Le magasins enregistre les demandes sur le formulaire <https://formulaire-rma.ceat.fr/ceat/demande-de-sav> ou sur son interface interne lorsqu'il est interfacé (Carrefour, Auchan, System U)

Si le produit est éligible la demande est validée et le magasin peu envoyer dans les mêmes conditions le produit.

Les données personnelles du client doivent être sauvegardées avant l'envoi :

- Retirer la carte SIM,
- Retirer la carte mémoire.

GUIDE DE DÉPANNAGE

Avant l'envoi du produit en SAV, réaliser les tests du guide de dépannage afin d'éviter tout envoi inutile.

ADRESSE DE RETOUR

CEAT Electronique - Centre SAV RELIFE MOBILE

13 rue du 19 mars 1962
21600 LONGVIC

À RÉCEPTION DES PRODUITS

- A réception du produit : Le client reçoit un message accusant réception du produit avec un lien lui permettant de suivre son dossier.
- Si le produit est SG une intervention sous garantie est effectuée sur le produit.
- Un devis est transmis au magasin si le produit est HG. Si le devis est accepté (signature du devis + Cachet du magasins) le produit est alors réparé. La facture est émise au nom du magasin et le magasin s'acquitte de la facture auprès de CEAT. Charge au magasin de transmettre le devis au client et d'obtenir le règlement.
- En cas de devis refusé un montant de 25,12HT sera facturer. Sans réponse dans un délai de 60 jours le devis sera facturé systématiquement au même montant.

**RE LIFE
MOBILE**

LA GARANTIE RELIFE MOBILE NE COUVRE QUE LES DÉFAUTS DE PIÈCES ET DE FABRICATION DES PRODUITS :

Les produits sont garantis 12 mois à compter de la date de vente au client. Tout produit de plus de 36 mois (par rapport à sa date de fabrication) sera considéré hors garantie. Les accessoires (chargeur, batterie, kit piéton) sont garantis 6 mois à compter de la date de facture avec un maximum de 18 mois à partir de la date de fabrication.

Sont considérés comme exclus de la garantie, les produits qui présentent les caractéristiques suivantes :

- les entretiens périodiques et les réparations ou remplacements de pièces par suite d'usure normale;
- toute adaptation du produit qui serait nécessaire à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine;
- les éléments consommables tels les câbles de charge des smartphones et tablettes
- les détériorations ou défauts du produit résultant de :
 - une mauvaise utilisation ou installation du produit (utilisation non conforme à l'usage auquel le produit est destiné, installation ou utilisation non conforme aux instructions du constructeur ou aux normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où il est utilisé, etc.)
 - un entretien du produit non conforme aux instructions du constructeur ou une négligence dans l'entretien du produit.
 - une mauvaise manipulation ou un mauvais traitement du produit (chute, chocs, etc.) ou un environnement inapproprié (mauvaise aération, vibrations, exposition à l'humidité, à une chaleur excessive, contacts avec le sable ou avec toute autre substance, alimentation électrique inadéquate, etc.)
 - l'utilisation du produit avec du matériel, un logiciel, un accessoire ou périphérique non compatible ou défectueux, une adaptation du produit à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine;
 - une modification ou réparation du produit non effectuée par un prestataire agréé par le constructeur.
- cas de force majeure, sinistre (incendie, inondation, etc.), foudre, etc.
- les produits de plus de 12 mois (délai entre date de facture et date de prise en charge en magasin)
- les pannes pouvant être réglées directement par le magasin (mise à jour soft, changement de câble alimentation ou chargeur principalement)

Les produits exclus de la garantie (produits hors garantie ou en rejet de garantie) feront l'objet d'un devis adressé au magasin ou service demandeur de l'enseigne.

**RE LIFE
MOBILE**



**RE LIFE
MOBILE**

PROCÉDURES SERVICE APRÈS-VENTE