

## CHARTRE SERVICE APRES VENTE 2020

La présente chartre est applicable au service après-vente proposé aux clients professionnels (le(s) « **CLIENTS**(s) ») ayant fait l'acquisition de produits de BIGBEN CONNECTED (le(s) « **Produits** ») suivant les Conditions Générales de Vente (CGV) ou conditions particulières applicables.

Elle comprend les conditions de la garantie conventionnelle offerte par BIGBEN CONNECTED (la « **Garantie** ») et les procédures de reprise des Produits dans le cadre du service après-vente. Elle ne saurait se substituer aux accords spécifiques existants entre le CLIENT et BIGBEN CONNECTED ainsi qu'aux garanties légales de conformité et de vices cachés dont les conditions d'application sont prévues aux articles L 217-4 et suivants du code de la consommation et aux articles 1641 et 1649 du code civil.

### 1. Conditions de Garantie

*Durée.* La Garantie commerciale applicable aux Produits BIGBEN CONNECTED est de 24 mois à compter de la date de facture correspondante.

*Durée de disponibilité des pièces détachées.* Dispositions non applicable à BIGBEN CONNECTED qui ne fournit aucune pièce détachée pour l'utilisation du Produit vendu.

*Application.* La Garantie s'applique uniquement aux Produits non conformes aux caractéristiques contractuelles prévues avec le **CLIENT** et/ou présentant un défaut d'origine les rendant impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

*Exclusion.* La Garantie est exclue dans les cas suivants :

- A tout produit :
  - faisant partie d'offre de déstockage ou d'opérations promotionnelles ponctuelles,
  - livrés plus de deux ans avant la demande de retour,
  - conservés dans leur emballage d'origine, salis, ouverts ou incomplets,
  - utilisés de manière non conforme à l'usage pour lesquels ils sont prévus / endommagés du fait de l'intervention de personnes non habilitées par BIGBEN CONNECTED, d'une absence de soin, de rayures surnuméraires des disques, de l'utilisation de périphériques non homologués, plus généralement du fait d'une

- cause extérieure ou de leur transport / modifiés sans accord préalable de BIGBEN CONNECTED,
- dépréciés en raison de manipulations opérées par le **CLIENT** ou tout tiers excédant les manipulations nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits
  
  - aux pièces d'usure et consommables, sous réserve de futures évolutions législatives et réglementaires.
  
  - Plus particulièrement dans les cas des dommages suivants :
    - Dommages liés à des impacts, des chocs et/ou des chutes apparents engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive (exemples non exhaustifs : dommages résultant de chutes; vandalisme incendie; foudre ; tempête; etc...),
    - Dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions d'utilisation (voir notices d'usage) et/ou du paramétrage erroné par le client final (exemples non exhaustifs : dommages résultant de survolage; branchement, mise en service, test, mode opératoire et téléchargement non recommandé; utilisation industrielle et/ou commerciale),
    - Dommages liés à l'infiltration de liquide sur les parties électriques,
    - Dommages liés à la présence de corps étrangers à l'intérieur de l'appareil (cailloux, gravier, écorce, cheveux en quantité excessive...),
    - Dommages causés lors du transport ou l'expédition de l'appareil. Les dommages subis lors du transport relèvent d'un litige transporteur n'entrant pas dans le cadre de la présente garantie. Nous conseillons dans ce cas d'émettre des réserves à la réception des produits sur le bon de transport et d'en informer par courrier en recommandé avec accusé de réception BIGBEN CONNECTED dans les 72 heures,
    - Dommages ou défauts de fonctionnement résultants de l'utilisation d'accessoires non vendus avec le Produit,
    - Dommages causés par l'intervention sur l'appareil d'une personne ou d'un centre technique non-agréé par BIGBEN CONNECTED,
    - Usure anormale de l'appareil ou de ses composants, résultante d'une utilisation à usage professionnel.
    - Pannes liées au défaut d'entretien du produit,
    - Absence de justificatif d'achat (copie de ticket de caisse ; carte de garantie).

Sont également exclus de la garantie et de la responsabilité de BIGBEN CONNECTED:

- Les dommages directs ou indirects causés par le matériel, à des personnes ou objets,
- Les pertes de production et les manques à gagner,
- Les pertes de jouissances.

## 2. Cas de Service après-vente

*Périmètre du SAV.* Le service après-vente de BIGBEN CONNECTED pourra être mis en œuvre dans les cas suivants :

- Produit sous Garantie visiblement défectueux.
- Produit sous Garantie dont la défectuosité est constatée par l'usage.
- Produit défectueux hors Garantie.

*Nature du SAV.* Le service après-vente couvre le remplacement des Produits dont le retour a été accepté par BIGBEN CONNECTED.

En cas d'impossibilité d'échange, le **CLIENT** bénéficiera d'un avoir émis par BIGBEN CONNECTED, dont la responsabilité ne peut en aucun cas excéder l'échange ou le remboursement des Produits en cause.

*Exclusion du SAV.* Sont exclus du périmètre de la présente charte tout litige concernant :

- Les produits manquants ou avariés,
- Les ports facturés,
- Les litiges transporteurs,
- Les litiges de prix,
- Les protections de prix,
- Les participations publicitaires,
- Les ristournes et remises.

Pour pouvoir être valablement prises en compte par BIGBEN CONNECTED :

Les réclamations correspondantes seront adressées au service commercial de BIGBEN CONNECTED comme prévu aux Conditions générales de vente de BIGBEN CONNECTED. A toutes fins utiles, il est rappelé que les coordonnées du service commercial de BIGBEN CONNECTED sont les suivantes :

*Service Après-Vente – BIGBEN CONNECTED*

*65-67 rue de la Victoire – 75009 Paris*

*Tél. : 01.43.12.12.12*

*Mail : [service.clients@bigben-connected.com](mailto:service.clients@bigben-connected.com)*

Les réclamations concernant le règlement comptable des litiges doivent être également adressées au Service Après-Vente de BIGBEN CONNECTED aux mêmes coordonnées que ci-dessus.

### 3. Produits sous Garantie visiblement défectueux

#### 1. Définition

Les Produits visiblement défectueux sont ceux qui comportent un défaut qui peut être constaté sans usage par le **CLIENT** et qui rend les Produits impropres à l'usage prévu.

#### 2. Conditions

Aucune réclamation pour un Produit visiblement défectueux ne pourra être formulée si elle n'a pas été notifiée dans un délai maximum de **8 jours ouvrables suivant la réception par le CLIENT** :

- sur le bordereau d'émargement, et
- par courriel,
- avec confirmation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Toute réclamation sera irrecevable si le Produit n'est pas complet et conservé dans son emballage d'origine.

Le **CLIENT** devra conserver le Produit par devers lui afin que BIGBEN CONNECTED puisse l'examiner.

#### 3. rejet des réclamations

**Passé le délai de 8 jours précité au point 2 ci-dessus**, toute réclamation sera considérée comme non recevable et donc définitivement rejetée.

Toute réclamation sera également irrecevable si le Produit n'est pas complet et conservé dans son emballage d'origine.

#### 4. Issues

En cas de défectuosité du Produit confirmée par BIGBEN CONNECTED, le Produit sera remplacé, dans les plus brefs délais. En cas d'impossibilité d'échange, le **CLIENT** bénéficiera d'un avoir émis par BIGBEN CONNECTED. Le Produit défectueux pourra être détruit par BIGBEN CONNECTED.

Toutefois, si les Produits renvoyés s'avèrent, après contrôle de notre service SAV, non défectueux, ceux-ci seront renvoyés aux frais du **CLIENT**, augmentés d'une somme forfaitaire de cinquante (50) euros correspondant aux frais de traitement par dossier. Alternativement, BIGBEN CONNECTED pourra décider de conserver ces Produits et d'établir un avoir au profit du **CLIENT** avec une décote de 50%, en appliquant en outre les frais de traitement de dossier de cinquante (50) euros précités.

Le détail de la procédure de retour figure sous la section « Procédure de retour ».

### 4. Produits sous Garantie dont la défectuosité est constatée par l'usage

#### 1. Définition

Les Produits dont la défectuosité est constatée par l'usage sont ceux qui comportent un défaut qui ne peut être constaté que par l'usage du Produit par l'**acheteur** final et qui rend les Produits impropres à l'usage prévu.

#### 2. Conditions

Aucune réclamation pour un Produit dont la défectuosité est constatée par l'usage ne pourra être formulée si elle n'a pas été notifiée dans un délai maximum de vingt-quatre (24) mois suivant la date de facture :

- par courriel
- avec confirmation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Toute réclamation portant sur un Produit non complet et/ou non conservé dans son emballage d'origine, sera considérée comme non recevable et donc de facto définitivement rejetée.

Le **CLIENT** devra conserver le Produit par devers lui afin que BIGBEN CONNECTED puisse les examiner.

### 3. Issues

En cas de défectuosité du Produit confirmée par BIGBEN CONNECTED, le Produit sera remplacé, dans les plus brefs délais. En cas d'impossibilité d'échange, le **CLIENT** bénéficiera d'un avoir émis par BIGBEN CONNECTED. Le Produit défectueux pourra être détruit par BIGBEN CONNECTED.

Toutefois, si les Produits renvoyés s'avèrent, après contrôle de notre service SAV, non défectueux, ceux-ci seront renvoyés aux frais du **CLIENT**, augmentés d'une somme forfaitaire de cinquante (50) euros correspondant aux frais de traitement par dossier. Alternativement, BIGBEN CONNECTED pourra décider de conserver ces Produits et d'établir un avoir au profit du **CLIENT** avec une décote de 50%, en appliquant, en outre, les frais forfaitaires de traitement de dossier de cinquante (50) euros précités.

Le détail de la procédure figure sous la section « Procédure de retour ».

## 5. Produits défectueux hors Garantie

### 1. Définition

Les Produits défectueux hors Garantie sont ceux dont la défectuosité est notifiée après l'expiration de la période de Garantie.

### 2. Conditions

Le Produit ne doit pas être couvert par la Garantie détaillée aux points 3 et 4 ci-dessus, de sorte que seule la garantie légale de conformité demeurera le cas échéant applicable, dans les conditions des articles L.211-1 à L.211-14 du Code de la consommation.

Aucune réclamation dans une telle hypothèse ne pourra être formulée si elle n'a pas été notifiée :

- Par télécopie et/ou par courriel
- avec confirmation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Toute réclamation portant sur un produit non complet et/ou non conservé dans son emballage d'origine sera considérée comme non recevable et donc de facto définitivement rejetée.

Le **CLIENT** devra conserver le Produit par devers lui afin que BIGBEN CONNECTED puisse l'examiner.

### 3. Issues

Le Produit sera repris ou échangé par BIGBEN CONNECTED si les conditions d'application de la garantie légale de conformité sont satisfaites et aux conditions de cette garantie légale. Le Produit défectueux pourra être détruit par BIGBEN CONNECTED.

Le détail de la procédure figure sous la section « Procédure de retour ».

## 6. Procédure de retour

Outre les conditions exposées ci-dessus pour chacun des cas de service après-vente, toute demande de reprise de Produit par un **CLIENT** devra impérativement respecter la procédure suivante (voir le détail sur le site de BIGBEN CONNECTED [www.bigben-connected.com/sav](http://www.bigben-connected.com/sav)):

1. Le **CLIENT** adresse un courriel au service après-vente concerné de BIGBEN CONNECTED **comprenant le formulaire « Demande de retour »** joint en Annexe 1, adressées par courriel à l'adresse figurant en Annexe 2.

De manière générale, le service après-vente de BIGBEN CONNECTED peut être joint aux coordonnées suivantes :

*Service Après-Vente – BIGBEN CONNECTED*  
65-67 rue de la Victoire – 75009 Paris  
Tél. : 01.43.12.11.04 - Accueil téléphonique de 9h30 à 12h00  
Mail : [service.clients@bigben-connected.com](mailto:service.clients@bigben-connected.com)

BIGBEN CONNECTED ne retiendra aucune demande non intégralement remplie et/ou non transmise aux coordonnées prévues.

2. Le **CLIENT** confirme par lettre recommandée avec avis de réception le courriel visé au point 1. La lettre comprenant l'ensemble des éléments visés au point 1.
3. **Après étude du dossier, BIGBEN CONNECTED adresse une réponse dans les 10 jours ouvrables.** Si la demande de retour n'est pas conforme à la présente charte, BIGBEN CONNECTED en informe le **CLIENT** et lui indique les motifs de non-conformité.

Si la demande de retour est conforme à la présente charte, BIGBEN CONNECTED adresse au **CLIENT** une autorisation de retour du Produit (ci-après, « Retour Marchandise Autorisé » ou « RMA »), comprenant un numéro de retour. Ce document constitue un accord de principe et non une acceptation définitive de la reprise, qui ne sera validée qu'après retour du Produit.

Aucun retour ne sera accepté sans autorisation de retour de marchandises (RMA).

**4. Le CLIENT retourne le Produit à BIGBEN CONNECTED dans les 15 jours ouvrables de la réception du RMA à l'adresse suivante :**

*Service Après-Vente – BIGBEN CONNECTED  
65-67 rue de la Victoire – 75009 Paris*

Le RMA devra être apposée par le **CLIENT** sur le Produit renvoyé. Le RMA doit être parfaitement visible sur le colis. Une copie du RMA doit figurer à l'intérieur du colis et le numéro de retour être reporté sur les documents de transport affrété par le **CLIENT**. En cas d'envoi multiple, les Produits devront regrouper par référence, étant précisé que nous recommandons l'utilisation de carton ou de palettes filmées. Aucun Produit ne pourra être accepté s'il ne satisfait pas à ces conditions.

Les frais de retour sont à la charge du **CLIENT** (sauf cas d'erreur commise par BIGBEN CONNECTED - prise de commande, inversion... - et après accord de BIGBEN CONNECTED).

Pour le retour de Produits à partir d'une palette, le **CLIENT** doit en outre prendre rendez-vous auprès du SAV de BIGBEN CONNECTED (par téléphone au **01.43.12.11.04** ou par courriel [service.clients@bigben-connected.com](mailto:service.clients@bigben-connected.com)). Aucun retour ne sera accepté hors des dates et heures convenues. Le **CLIENT** devra également veiller à l'information transmise au transporteur et lui indiquer le nombre de colis et non uniquement le nombre de palettes afin d'éviter tout litige au comptage. Il est enfin recommandé de faire vérifier l'intégrité des emballages et de le faire constater à la prise en charge (voire de relever le poids de l'envoi).

**5. BIGBEN CONNECTED contrôle le Produit retourné et prend position.** Après contrôle du Produit, BIGBEN CONNECTED décide :

- De ne pas accepter le retour en cas de non-conformité et/ou non-respect de la présente charte (Produit reçu hors délai /sans RMA /non défectueux au sens des présentes, colis ouverts ou reconditionnés par le transporteur, etc.). Dans cette hypothèse, le Produit est retourné au **CLIENT** s'il le souhaite, et ce à ses frais.

Siège : 396-466, rue de la Voyette – CRT 2 - 59273 FRETIN - France  
Tél. : 33 (0)3 20 90 72 00 – Fax. : 33 (0)3 20 87 57 99

Entrepôt : ZA de Lauwin Planque – 59 553 LAUWIN PLANQUE – Tél : 33 (0)3 27 86 99 92 – Fax : 33 (0) 27 86 99 94  
S.A.S au capital de 2 977 074 Euros – R.C.S Lille B 403 361 439

- D'accepter le retour et d'appliquer l'une quelconque des solutions prévues à la présente charte (remplacement, avoir) sous une période de 15 jours ouvrables.

Signature précédée de la mention

« Reconnais par ma signature avoir lu, pris connaissance et accepté l'intégralité des clauses de la présente Charte SAV »

Pour BIGBEN CONNECTED,  
Michel BASSOT

Pour le **CLIENT**,

Fait à  
Le

Fait à  
Le

**ANNEXE 1 : formulaire demande de retour**

DEMANDE DE RETOUR PRODUIT				
<b>Date de la demande</b>				
<b>Nom Client BIGBEN CONNECTED</b>	<b>Numéro d'identification Client</b>	<b>Coordonnées complètes du Client</b>		<b>Interlocuteur Client</b>
		Adresse :  Téléphone : Email :		Nom :  Téléphone : Email :
<b>Référence Produit</b>	<b>N° de série</b>	<b>Quantité à retourner</b>	<b>Date d'achat par le Client</b>	<b>GENCOD</b>
<b><i>Le cas échéant</i></b>	<b><i>Date d'achat consommateur final</i></b>	<b><i>Coordonnées complètes du consommateur final</i></b>		
		Adresse :  Téléphone : Email :		
<b>Description détaillée du défaut :</b>				
Informations ou documents principaux à fournir à BIGBEN CONNECTED				
- Facture d'achat du Client (original) - Facture d'achat du consommateur final (le cas échéant) (original ou copie)				

**ANNEXE 2 : Coordonnées des services après-vente BIGBEN**

<b>Service Après-Vente</b>		
<b>PRODUITS</b>	<b>site</b>	<b>Email</b>
<b>Accessoires Bigben Connected</b>	<b>www.bigben- connected.com/sav</b>	<b>Service.clients@bigben- connected.com</b>