



**CHARTRE
SERVICE
APRES VENTE**

DATE : 05/11/2015

PAGE : 1 / 7

La présente charte est applicable au service après-vente proposé aux clients professionnels (le(s) « **Client(s)** ») ayant fait l'acquisition de produits de BIGBEN CONNECTED vendus sous la marque « BIGBEN CONNECTED » (les « **Produits** »).

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.

1. Conditions de Garantie

Durée. La Garantie applicable aux Produits est de 12 mois à compter de la date de facture.

Durée de disponibilité des pièces détachées. BIGBEN CONNECTED ne fournit aucune pièce détachée pour l'utilisation des Produits.

Application. La Garantie s'applique aux Produits non conformes aux caractéristiques contractuelles prévues avec le Client 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 :

- produits faisant partie d'offre de déstockage ou d'opérations promotionnelles ponctuelles,
- produits livrés plus de deux ans avant la demande de retour,
- produits non conservés dans leur emballage d'origine, salis, ouverts ou incomplets,
- produits 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,
- de manière générale, produits 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,
- pièces d'usure et consommables, sous réserve de futures évolutions législatives et réglementaires.

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 :

1. Produit sous Garantie visiblement défectueux.
2. Produit sous Garantie dont la défectuosité est constatée par l'usage.
3. 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,

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 115 000 Euros – R.C.S Lille B 403 361 439



**CHARTRE
SERVICE
APRES VENTE**

DATE : 05/11/2015

PAGE : 2 / 7

- Les litiges transporteurs,
- Les litiges de prix,
- Les protections de prix,
- Les participations publicitaires,
- Les ristournes et remises.

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. : 01.43.12.11.04
Mail : 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 suivant la réception** :

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

Aucune réclamation ne sera possible 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 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 35 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 ajoutant les frais de traitement de dossier de 35 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 le client 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 12 mois suivant la date de facture :

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

Aucune réclamation ne sera possible 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 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 35 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 ajoutant les frais de traitement de dossier de 35 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 pas 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 courriel
- avec confirmation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.



**CHARTRE
SERVICE
APRES VENTE**

DATE : 05/11/2015

PAGE : 4 / 7

Aucune réclamation ne sera possible 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 les 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):

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*

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

2. **Le Client confirme par lettre recommandée AR 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 RMA.

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

Service Après-Vente – BIGBEN CONNECTED
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 115 000 Euros – R.C.S Lille B 403 361 439



**CHARTRE
SERVICE
APRES VENTE**

DATE : 05/11/2015

PAGE : 5 / 7

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). 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.
- 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.

Pour BIGBEN CONNECTED,
Alain FALC

Pour le Client,

Fait à
Le

Fait à
Le



**CHARTRE
SERVICE
APRES VENTE**

DATE : 05/11/2015

PAGE : 6 / 7

ANNEXE 1 : formulaire demande de retour

DEMANDE DE RETOUR PRODUIT				
Date de la demande				
Nom Client BIGBEN CONNECTED	Numéro d'identification Client	Coordonnées complètes du Client		Interlocuteur Client
		Adresse : Téléphone : Email :		Nom : Téléphone : Email :
Référence Produit	N° de série	Quantité à retourner	Date d'achat par le Client	GENCOD
<i>Le cas échéant</i>	<i>Date d'achat consommateur final</i>	<i>Coordonnées complètes du consommateur final</i>		
		Adresse : Téléphone : Email :		
Description détaillée du défaut :				
Informations ou documents principaux à fournir à BIGBEN CONNECTED				
<ul style="list-style-type: none">- Facture d'achat du Client (original)- Facture d'achat du consommateur final (le cas échéant) (original ou copie)				



**CHARTÉ
SERVICE
APRÈS VENTE**

DATE : 05/11/2015

PAGE : 7 / 7

ANNEXE 2 : Coordonnées des services après-vente BIGBEN

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

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 115 000 Euros – R.C.S Lille B 403 361 439