



LE SERVICE APRES VENTE SFD ENTRPRISE



SFD ENTREPRISE
LA DEFENSE 9 – 41 rue Delarivière Lefouillon 92807 PUTEAUX CEDEX
Tél. : 01 55 68 52 00 – Fax : 01 47 78 00 84
S.A au capital de 6 000 000 € - RCS Nanterre B 410 358 865

SOMMAIRE

- **LES OFFRES DU SERVICE APRES VENTE**

- 1 : Les conditions générales du SAV
- 2 : Le SAV Classique
- 3 : Le SAV en point de vente
- 4 : Le SAV Optimum
- 5 : Le SAV APPLE
- 6 : Le SAV PRESTO

NOTRE SAV

1 : CONDITIONS GÉNÉRALES DU SAV SFD ENTREPRISE

- ▶ SFD assure tous les mobiles vendus par une garantie de **24 mois**. (Sauf produit Apple et Blackberry QWERTY, la garantie est d'une durée de 12 mois)
- ▶ Les accessoires sont garantis **12 mois** à l'exception des batteries qui sont garanties **6 mois**.
- ▶ Tous nos envois sont sécurisés.
- ▶ Toutes les réparations sont effectuées par des centres de réparations agréés et des techniciens qualifiés.

Sont considérés comme hors garantie :

- ▶ Le mobile dont l'identification IMEI a été enlevée (étiquette IMEI),
- ▶ Le bris accidentel, la casse, la mauvaise utilisation, l'oxydation,
- ▶ Le mobile démonté par du personnel non habilité,
- ▶ Le vol.
- ▶ La perte.

NOTRE SAV

2. LE SAV CLASSIQUE

► Le Principe :

Le SAV Classique vous permet de bénéficier d'un SAV par correspondance sans prêt de terminal.

Les frais d'envoi vers notre plateforme logistique sont à votre charge.

► La mise en œuvre :

Vous contactez votre chargé(e) de clientèle pour une demande de prise en charge.

Votre chargé(e) de clientèle complétera et vous enverra une demande de prise en charge que vous glisserez dans votre colis.

Nous vous retournerons votre produit après intervention à nos frais.

Un devis pourra être émit et vous sera faxé si la panne est considérée comme panne Hors garantie.

3. LE SAV EN POINT DE VENTE

► Le principe :

Cette prestation permet de bénéficier **d'un prêt de matériel gratuitement**, dans la limite des stocks disponibles, afin que vos collaborateurs restent en contact avec leur entreprise, leurs clients ou leurs fournisseurs et ce, qu'elle que soit la durée de l'immobilisation.

► La mise en œuvre :

Pour plus de **souplesse**, un collaborateur en déplacement peut se rendre dans l'un des points de vente Grand Public de l'enseigne Espace SFR.

NOTRE SAV

Pour cela il lui suffit

- De se munir d'une copie de la facture ou du bon de livraison de son terminal.
- De s'engager à verser à titre de dépôt de garantie un chèque à l'ordre du point de vente au montant variable selon le modèle. Le dépôt de garantie ne sera encaissé qu'en cas de vol, détérioration, perte du matériel ou non restitution de celui-ci.

Lorsque le mobile est réparé, votre collaborateur restitue le mobile de prêt dans le même point de vente et récupère son chèque de caution.

4. LE SAV OPTIMUM (AVEC PRÊT)

Ce SAV permet le prêt d'un mobile **sans déplacement de l'utilisateur** pendant la durée de la réparation de son terminal.

Le mobile prêté, à l'état neuf, peut être différent du mobile déposé en réparation.

► **Le Principe :**

Le client appelle le Service Client SFD pour signaler la panne de son appareil avant 11H00 pour une intervention à J+1 (jours ouvrés)

Le Service Client SFD effectue un pré diagnostic de l'appareil et vérifie l'éligibilité de la demande (prise de coordonnées, mobile SFR, validation de la panne)

La plateforme logistique expédie un mobile de prêt avec une enveloppe pré affranchie afin de retourner le mobile en panne. Nous nous chargeons de l'envoi au centre de réparation et de la réexpédition chez le client.

Après diagnostic de l'appareil par le centre de réparation, un devis peut être émis pour panne hors garantie.

Après intervention du centre de réparation, nous vous retournerons votre produit ainsi qu'une enveloppe Chronopost afin de nous retourner le produit de prêt sous 72h.

Si le délai de 72h n'est pas respecté, SFD se réserve le droit de facturer au Client le coût du mobile envoyé au tarif sans abonnement.

NOTRE SAV

Le mobile défectueux devra être retourné en joignant obligatoirement la batterie et le chargeur.

Si le mobile défectueux est retourné sans sa batterie et/ou son chargeur, SFD se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire d'une valeur de 50 € HT.

► Tarifs :

Si terminal voix sous garantie : 20 € HT / Si produit hors garantie : 40 € HT

Si terminal BB et PDA sous garantie : 30€ HT/ si produit hors garantie : 60 € HT

5 . SAV APPLE

► Le déroulement de votre SAV :

- Vous devez contacter votre Hotline Apple au 0805 540 003.
- Un coursier se déplacera gratuitement pour l'enlèvement du I phone défectueux.
- Un échange sera effectué sous un délai de 5 jours (délai Apple).

► Conditions de prise en charge :

- L'Iphone ne doit avoir subi aucun dommage l'excluant de la garantie du constructeur, c'est-à-dire :
 - Garantie dépassée
 - Mauvaise utilisation
 - Casse
 - Oxydation
 - Iphone démonté par du personnel non habilité

6 : Le SAV PRESTO

Le service après vente échange Presto SG/HG

► **Le principe :**

Cette prestation vous permet de bénéficier d'un produit d'échange par correspondance à J+1 ouvrées si appel avant 13h ou à J+2 si appel après 13 h. Vous réceptionnerez un produit à l'état neuf (identique ou équivalent par ses fonctions) en remplacement de celui défectueux. Dans le cadre d'un échange non équivalent, les accessoires autres que chargeur et batterie ne seront pas fournis.

L'offre SAV PRESTO proposée à notre client couvre l'ensemble des terminaux de la flotte. Cette offre est applicable pour 100% des pannes relatives aux terminaux sous garantie et 20 % des pannes relatives aux terminaux en exclusion de garantie. (20% basé sur le nombre d'échanges sous garantie.)

Nous rappelons que seul le centre technique de réparation agréé par le constructeur est habilité à mettre en œuvre la garantie du constructeur.

Une fois la commande enregistrée, vous réceptionnerez votre nouveau produit et devrez retourner, à nos frais le mobile défectueux sous un délai de 48h ouvrées à l'adresse communiquée par le Service Client SFD.

Si le délai de 48h n'est pas respecté, SFD se réserve le droit de facturer au Client le coût du mobile envoyé au tarif sans abonnement et sans renouvellement.

Le mobile défectueux devra être retourné en joignant obligatoirement la batterie et le chargeur. Si le mobile défectueux est retourné sans sa batterie et/ou son chargeur, SFD se réserve le droit de facturer au client un montant forfaitaire d'une valeur de 50€HT. Si le produit défectueux est retourné avec une détérioration esthétique de la coque, un forfait cosmétique permettant de remettre le produit à l'état neuf sera facturé au client (Montant variable selon le modèle.)

Un taux de 5 % de « Panne non constatée, RAS » basé sur le nombre d'échanges SAV Presto effectués sous garantie et hors garantie ne devra pas être dépassé .Ce taux sera calculé tous les ans à la date d'anniversaire du contrat. Si le taux de 5 % est dépassé, SFD se réserve le droit de facturer le produit envoyé au prix d'un terminal sans abonnement et sans renouvellement pour chacun des produits supplémentaires déclarés « Panne non constatée, RAS ».

► **Les conditions :**

Cette offre n'est pas souscriptible sur les accessoires et les accès distants.
Un engagement contractuel de 24 mois minimum.

La solution SAV PRESTO est une prestation facturée par ligne et par mois.

Le service après vente échange Presto SG

► **Le principe :**

Cette prestation vous permet de bénéficier d'un produit d'échange par correspondance à J+1 ouvrées si appel avant 13h ou à J+2 si appel après 13 h. Vous réceptionnerez un produit à l'état neuf (identique ou équivalent par ses fonctions) en remplacement de celui défectueux. Dans le cadre d'un échange non équivalent, les accessoires autres que chargeur et batterie ne seront pas fournis.

L'offre SAV PRESTO proposée à notre client couvre l'ensemble des terminaux de la flotte. Cette offre est applicable pour les pannes relatives aux terminaux sous garantie uniquement et n'est pas applicable aux terminaux en exclusion de garantie.

Nous rappelons que seul le centre technique de réparation agréé par le constructeur est habilité à mettre en œuvre la garantie du constructeur.

Une fois la commande enregistrée, vous réceptionnerez votre nouveau produit et devrez retourner, à nos frais le mobile défectueux sous un délai de 72h ouvrées à l'adresse communiquée par le Service Client SFD.

Si le délai de 72h n'est pas respecté ou si le mobile défectueux renvoyé par le client n'est pas couvert par la garantie, SFD se réserve le droit de facturer au Client le coût du mobile envoyé au tarif sans abonnement et sans renouvellement.

Le mobile défectueux devra être retourné en joignant obligatoirement la batterie et le chargeur. Si le mobile défectueux est retourné sans sa batterie et/ou son chargeur, SFD se réserve le droit de facturer au client un montant forfaitaire d'une valeur de 50€HT. Si le produit défectueux est retourné avec une détérioration esthétique de la coque, un forfait cosmétique permettant de remettre le produit à l'état neuf sera facturé au client (Montant variable selon le modèle.)

Un taux de 5 % de « Panne non constatée, RAS » basé sur le nombre d'échanges SAV Presto effectués sous garantie et hors garantie ne devra pas être dépassé .Ce taux sera calculé tous les ans à la date d'anniversaire du contrat. Si le taux de 5 % est dépassé, SFD se réserve le droit de facturer le produit envoyé au prix d'un terminal sans abonnement et sans renouvellement pour chacun des produits supplémentaires déclarés « Panne non constatée, RAS ».

► **Les conditions :**

Cette offre n'est pas souscriptible sur les accessoires.

Un engagement contractuel de 24 mois minimum.

La solution SAV PRESTO est une prestation facturée par ligne et par mois