

Plus c'est simple,  
moins c'est cher.



À conserver impérativement

Guide SAV et CGV de novembre 2009

# Guide service après-vente et conditions générales de vente

## J'ai acheté mon mobile il y a moins de 7 jours

### Que se passe-t-il ?

- Je constate une panne dès la 1<sup>ère</sup> utilisation.
- Le mobile reçu ne correspond pas à celui que j'ai commandé.
- Je souhaite annuler ma commande.

### Que dois-je faire ?

- Retourner le mobile.
- Vous disposez de 7 jours\* à compter de la réception du mobile pour le faire.

### Comment procéder ?

- Téléphoner au Service Client – du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 19h – au 0 970 808 660 (prix d'une communication locale en France métropolitaine), pour obtenir un numéro de bon de retour SIMPLICIME,
- Remplir le coupon échange/annulation (détachable en dernière page de couverture).

Nous vous rappelons que le mobile, les accessoires et la boîte doivent nous être retournés sans dommage (aucunes traces de choc, de rayure, d'écriture et de déchirure).

\* Conformément aux art. L121-16 et suivants du code de la Consommation relatifs à la vente à distance, ce délai de 7 jours francs débute le jour de la réception du mobile (bordereau de livraison ou accusé réception faisant foi). Si le 7<sup>ème</sup> jour intervient un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. Les frais de retour restent à la charge de l'expéditeur. "Utilisateurs de mobiles appartenant à une flotte : avant toute autre démarche, veuillez dans un premier temps prendre contact avec votre gestionnaire de flotte."

## Et après ?

- Dès réception du colis, le prestataire en vérifie le bon état général, et réexpédie un mobile si vous avez demandé une nouvelle livraison.
- Si le mobile n'est pas retourné en parfait état selon les conditions précitées, dans son emballage d'origine accompagné de tous ses accessoires, il vous sera renvoyé et ne sera ni remboursé ni échangé.

**Attention ! Veillez à faire figurer votre numéro de bon de retour SIMPLICIME à la fois sur le coupon et dans l'intitulé de l'adresse de l'emballage.**  
Votre colis ne pourra être accepté qu'à cette condition. Dans le cas contraire, le mobile ne pourra être identifié et vous sera automatiquement retourné.

## BRIGHTPOINT DE - Chronopost Metz

N° de bon de retour SIMPLICIME :

--	--	--	--	--	--	--	--

ZAC de Garolor  
Rue Marc Seguin  
57365 Ennery

Cet envoi reste sous la responsabilité de l'expéditeur.

- Préparer un colis :
- 1. Ranger le mobile, accompagné de tous ses accessoires (batterie, chargeur, notice d'utilisation, etc.), dans l'emballage d'origine.
- 2. Glisser le coupon échange/annulation à l'intérieur accompagné d'une copie du bordereau de livraison du mobile.
- 3. Renvoyer l'ensemble dans un paquet résistant pour protéger le mobile des chocs éventuels pendant le transport, en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) à :

## J'ai acheté mon mobile il y a plus de 7 jours

### Que se passe-t-il ?

- Mon mobile est en panne.
- Mon mobile est cassé.

### Que dois-je faire ?

Selon la situation, suivre l'une des deux démarches ci-dessous :

### 1 - Mobile en panne ?

- Premier réflexe : reprendre la notice d'utilisation du mobile. Vous y trouverez des conseils vous permettant le cas échéant de résoudre la panne. Dans la notice figurent également les conditions de prise en charge (constructeur en cas de panne).
- Si nécessaire, téléphoner au Service Client – du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 19h – au **0 970 808 660** (prix d'une communication locale en France métropolitaine).
- Si la panne est confirmée, un conseiller technique vous indiquera la démarche à suivre.

- Préparer un colis :
- 1. Ranger dans un carton résistant votre mobile et éventuellement ses accessoires selon les indications du conseiller technique.
- 2. Ajouter une copie de la facture d'achat ainsi qu'un courrier rappelant vos coordonnées et expliquant la panne.
- 3. Déposer le tout dans un carton résistant pour protéger le mobile des chocs éventuels pendant le transport.
- 4. Envoyer le colis **en recommandé avec avis de réception** au centre technique indiqué par le Conseiller Simplissime. Cet envoi reste sous la responsabilité de l'expéditeur.

Utilisateurs de mobiles appartenant à une flotte : avant toute autre démarche, veuillez prendre contact avec votre gestionnaire de flotte.

**Attention !** Pensez à retirer la carte SIM du téléphone et conserver-la précieusement.

## Et après ?

**À réception du mobile, le centre S.A.V. du constructeur :**

- vérifie si le mobile est toujours couvert par la garantie constructeur (voir notice d'utilisation du mobile fournie par le constructeur),

- détermine si la garantie constructeur couvre la panne constatée. Dans ce cas, le centre S.A.V. effectue la réparation gratuitement. Dans le cas contraire, il y aura émission d'un devis de la part du centre (qui peut être payant selon les cas). Si vous acceptez le devis, votre mobile sera réparé à vos frais et dans les délais indiqués. Si vous refusez le devis, votre mobile ne sera ni réparé, ni échangé et sera retourné à votre adresse selon les conditions du devis.

## 2 - Mobile cassé ?

**Une seule chose à faire :**

- Téléphoner au Service Client – du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 19h – au **0 970 808 660** (prix d'une communication locale en France métropolitaine) pour connaître la procédure à suivre.
- Si vous avez souscrit à l'assurance "Vol-Casse" de Simplissime, pensez à consulter les Conditions Générales d'Assurance qui vous ont été fournies lors de la souscription du contrat d'assurance.

**plus de 7 jours**

# Conditions Générales de Vente à distance de téléphones mobiles dans le cadre de la souscription à une offre Simplissime

RCS Nanterre B 389 779 117, ayant son siège social au 855 avenue Roger Salengro 92370 CHAMILLE, ci-après désignée sous son nom commercial « Simplissime ».

## 1 - 08JET

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions Générales de Vente ») ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles Simplissime commerciale, en France métropolitaine, à distance des téléphones mobiles (ci-après les (s) « Mobile(s) ») avec les cartes SIM, et associées à une offre de service de téléphone mobile Simplissime avec ou sans engagement de durée minimum (ci-après l'« Offre »), et souscrite concomitamment par l'acheteur.

1.2. Les mobiles sont ceux proposés parmi la sélection de téléphones mobiles figurant sur le site internet de Simplissime à l'adresse [www.simplissime.com](http://www.simplissime.com) (ci-après le « Site ») ou dans les offres commerciales de Simplissime (telles que notamment mailing, emailing).

1.3. Les Conditions Générales de Vente s'appliquent :  
- à toute commande effectuée sur le Site ou via le centre d'appel de Simplissime (ci-après le « Centre d'appel ») par un particulier personne physique (ci-après le « Client »), en France métropolitaine, Corse incluse, d'un Mobile sous réserve de la souscription concomitante et de l'activation d'un service de téléphone mobile Simplissime avec ou sans engagement de durée minimum.

- A toute commande effectuée par l'intermédiaire notamment d'un bon de commande dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile ou d'une migration d'offre sans engagement pour une offre avec engagement d'une durée minimum de 12 ou 24 mois (ci-après « Migration »).

Les Conditions Générales de Vente pour toute commande effectuée sur le Site, via le Centre d'appel, ou dans le cadre d'une Migration, assorties des conditions générales, et particulières d'abonnement ou d'utilisation Simplissime, sont, préalablement à toute commande, portées à la connaissance du Client.

## 2 - COMMANDE

2.1. Le Client passe commande du Mobile, au moment de la souscription à l'Offre, soit via le Centre d'appel, soit via le Site. Les différentes étapes de commande sur le Site sont les suivantes :  
- Le Client choisit son Mobile  
- Le Client saisit les données permettant son identification  
- Le Client peut modifier sa commande sur la page récapitulant sa commande  
- Le Client valide sa commande  
- Simplissime confirme la prise en compte par le Client de sa commande via un écran Web  
- Les formalités de paiement effectuées, Simplissime envoie au Client un courriel, ou le cas échéant un courrier de confirmation détaillant l'ensemble de la commande, son prix toutes taxes et frais de livraison compris, le cas échéant son contrat d'abonnement associé aux conditions générales et particulières d'abonnement ou d'utilisation Simplissime, aux conditions générales de vente, le guide tarifaire, et le cas échéant les conditions générales d'assurance.

2.2. Dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile ou d'une migration, le Client après avoir pris connaissance applicable à l'Offre souscrite.

2.3. La vente sur le Site ou via le Centre d'Appel est conclue sous les conditions résolutives suivantes :  
- Acceptation du paiement par l'établissement bancaire du Client.  
- Le Client n'est pas inscrit sur le fichier des impayés géré par le GIE Prevestil.  
- Activation par Simplissime, de la ligne correspondant à l'Offre souscrite au moment de la commande conformément aux conditions générales et particulières d'abonnement ou d'utilisation Simplissime portées à la connaissance du Client. Passé un délai de 15 jours à compter de la commande, si le Client n'a pas retourné son dossier de souscription à l'Offre choisie complet et tel que mentionné aux conditions générales et particulières d'abonnement ou d'utilisation Simplissime, Simplissime ne garantit pas la validité de la commande et se réserve de procéder de l'annuler en contre partie du remboursement de l'intégralité du montant de la commande au Client lorsque celui-ci a payé à distance.

## 3 - LIVRAISON ET RETRACTION

3.1. Le Mobile commandé est livré au frais du Client, uniquement en France métropolitaine, Corse incluse, commandé ou communiqué au Centre d'appel.  
debitel France S.A. au capital de 1 659 605 euros - RCS Nanterre B 389 779 117 - Siret 389 779 117 00024 - TVA FR 353897917 - CGV septembre 2009



## Service Client

depuis votre mobile, composez le 904  
(temps d'attente gratuit puis prix d'un appel vers le réseau SFR)



depuis un poste fixe,

composez le 0 970 808 660

(prix d'une communication locale en France métropolitaine)



[www.simplicime.com](http://www.simplicime.com)  
Rubrique Espace client

(coût d'une connexion Internet)



**Simplicime**

855, avenue Roger Salengro - 92370 Chaville



Plus c'est simple,  
moins c'est cher.







# Coupon échange/annulation

À utiliser en cas de retour de votre mobile dans les 7 jours maximum suivant sa réception.

Glissez ce coupon dûment rempli dans votre colis à envoyer en recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

**BRIGHTPOINT DE - Chronopost Metz**

N° de bon de retour SIMPLICIME :

--	--	--	--	--	--

ZAC de Garlor  
Rue Marc Seguin  
57365 Emery

Pour la préparation de votre colis, reportez-vous page 2 :  
"Mobile acheté moins de 7 jours" au paragraphe 3 "Comment procéder ?"

