

Conditions Générales de Reprise Samsung pour Galaxy Smartphones, Tablettes, Books et Watches

Les présentes conditions générales de reprise (les « Conditions générales ») s'appliquent à l'offre de reprise de certains produits usagés lors de l'achat d'une sélection de Galaxy smartphones, tablettes, books et watches dans la boutique en ligne de Samsung à Samsung.com/be_fr (« E-store »), la valeur de reprise étant directement créditée dans votre panier d'achat (« la Reprise »).

La Reprise est proposée par Samsung Electronics Benelux B.V., ayant son siège social à (1118 CX) Schiphol, Evert van de Beekstraat 310, inscrite au registre du commerce néerlandais sous le numéro 27157139, agissant ou non par l'intermédiaire de sa succursale belge, ayant son siège social à Leonardo Da Vincilaan 19, 1831 Diegem, avec le numéro d'entreprise belge 0472.450.079 (« Samsung » ou « nous »).

La Reprise sera donnée par Samsung à L8P N.V. ("L8P"). L8P est responsable de l'exécution correcte de la Reprise.

L8P a des bureaux aux Pays-Bas et en Belgique et est enregistrée aux Pays-Bas sous le numéro KvK 67247067 (TVA : NL 856894357B01) et en Belgique sous le numéro BE 0550.594.467 RPM Antwerpen.

Avant de faire une demande de Reprise, il vous sera demandé d'accepter les présentes Conditions générales. Si vous n'acceptez pas les présentes Conditions générales, vous ne pouvez pas profiter de l'Offre de reprise. Nous vous recommandons d'imprimer les présentes Conditions générales pour vos propres dossiers ou de les enregistrer sur votre ordinateur, afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

Nous pouvons éventuellement modifier les présentes Conditions générales. La version modifiée sera publiée sur Samsung.com. La nouvelle version s'applique aux demandes de Reprise soumises après la publication de la nouvelle version.

Appareils éligibles à la reprise

L'Offre de reprise ne s'applique qu'aux produits et modèles figurant sur notre site web (les « Appareils éligibles à la reprise »). Samsung peut, à sa seule discrétion, exclure certains produits ou modèles de l'Offre de reprise. Nous pouvons modifier la liste des Appareils éligibles à la reprise de façon ponctuelle. Les modifications sont visibles sur notre site web et s'appliquent à partir de la date de publication sur notre site web.

L'Offre complète de reprise s'applique uniquement aux appareils que nous considérons comme « en état de marche ». Nous considérerons les Appareils éligibles à la reprise comme étant « en état de marche » si nous établissons que :

L'appareil fonctionne, en vérifiant au moins les éléments suivants :

- l'appareil peut être allumé et éteint à l'aide du bouton marche/arrêt (test de mise sous tension)
- la batterie peut être rechargée
- l'appareil peut émettre et recevoir des appels
- toutes les fonctionnalités et les parties mécaniques de l'appareil fonctionnent correctement

L'appareil n'est pas endommagé, dans ce cas, il faut vérifier les points suivants :

- toutes les touches sont présentes et fonctionnent
- l'appareil n'est pas fissuré et il ne manque aucune pièce
- l'appareil est exempt d'humidité, de chocs ou d'autres dommages graves
- l'écran tactile et le panneau arrière ne sont pas cassés ou fissurés ;
- l'écran n'est pas cassé ou brûlé ;
- l'appareil n'a pas d'autocollants ou de résidus d'autocollants, n'est pas peint et est dans l'état original tel que livré.

Tous les comptes personnels ont été supprimés et la fonction de recherche de mon appareil a été désactivée, en vérifiant au moins les éléments suivants :

- l'appareil n'est pas protégé par un code PIN ou une autre forme de mot de passe/économiseur d'écran
- l'appareil est exempt de verrouillage SIM
- l'appareil est exempt de fichiers et de données personnelles
- dans le cas d'un produit Apple : les fonctions protection iCloud et Localiser mon iPhone doivent être désactivées ; et
- dans le cas des produits Android : Les comptes Google et les fonctions « trouver mon téléphone » doivent être désactivés.
- S'il s'agit d'un ordinateur portable ou d'un Chromebook, le produit en question a été restauré aux paramètres d'usine et toutes les données et les différents mots de passe ont été désactivés.

Pour les anciens Appareils éligibles à la reprise qui ne remplissent pas les conditions ci-dessus, des frais de reprise inférieurs peuvent être proposés, comme indiqué lors du processus d'enregistrement sur notre site web.

Les appareils contrefaits, les appareils volés et les appareils équipés de pièces contrefaites (pas de pièces originales) sont exclus de l'Offre de reprise.

Si vous envoyez un appareil qui n'est pas éligible à la reprise, la procédure décrite ci-dessous sous le titre « Annulation/Résolution de la Reprise » s'applique. Veuillez noter que si un appareil figure dans une base de données d'appareils volés, nous en informerons les autorités et pourrons leur remettre l'appareil à leur demande, auquel cas - contrairement à ce qui est décrit dans la rubrique « Annulation/Résolution de la Reprise » - vous ne recevrez pas votre appareil en retour.

La Valeur de reprise

L'état de l'ancien appareil éligible à la reprise sera important pour le calcul de la Valeur de reprise de votre ancien Appareil.

Lorsque vous enregistrez votre reprise, nous vous demanderons de préciser l'état de votre ancien appareil en répondant à un certain nombre de questions. Vous garantissez que vous répondrez à ces questions de manière véridique et aussi complète que possible.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site web

(https://www.samsung.com/be_fr/reprise/). Les valeurs indiquées sur le site web peuvent être modifiées quotidiennement et sans préavis.

Veillez noter que vous devrez toujours payer un montant minimum de 10 euros pour l'achat de votre nouvel appareil. Si la valeur de reprise dépasse le prix de vente de votre nouvel appareil moins 10 euros - ce qui rendrait le prix de vente inférieur à 10 euros - la valeur de reprise sera réduite de manière à ce qu'il reste un montant d'achat de 10 euros. Cette déduction de la valeur de reprise sera perdue dans ce cas et vous ne pourrez plus faire valoir ce montant déduit. Veillez en tenir compte lorsque vous choisissez d'utiliser l'offre de reprise.

Inscription au programme de Reprise

En enregistrant votre ancien Appareil éligible à la reprise sur notre site Web pour le programme de Reprise, vous confirmez :

- i que vous êtes un consommateur résidant en Belgique ;
- ii que vous avez la capacité juridique au sens de la loi (vous n'êtes pas mineur et vous êtes autorisé à conclure un contrat de manière indépendante) ;
- iii que vous êtes autorisé ou habilité à disposer de l'appareil ;
- iv que les données que vous avez fournies lors de l'inscription sont correctes et complètes et que votre ancien appareil éligible à la reprise remplit les conditions de l'Offre de reprise telles que décrites dans ces présentes Conditions générales.

Après l'inscription sur le site web, la Valeur de reprise de votre ancien appareil à la reprise - calculée sur la base des informations que vous avez fournies au cours du processus d'inscription - est affichée et déduite de votre panier sur le site web.

Après avoir profité de l'Offre de reprise, vous recevrez un e-mail de confirmation contenant un aperçu de la Reprise et des informations sur les étapes à suivre pour envoyer votre ancien appareil.

Conditions de réception des appareils échangés

Nous vous demandons d'envoyer votre ancien produit immédiatement après avoir reçu votre nouvel appareil Samsung, de sorte que nous le recevions au plus tard sept (7) jours après avoir reçu votre nouvel appareil.

Délai de réception expiré, verrouillage de l'appareil

Veillez noter que si cette période de sept (7) jours a expiré et que nous n'avons pas encore reçu l'appareil échangé, nous nous réservons le droit de verrouiller votre nouvel appareil Samsung, ce qui aura lieu au plus tard 17 jours après la réception. Votre nouvel appareil sera alors inutilisable. Pour toute question, veuillez nous contacter en envoyant un e-mail à support@L8P.com. Si vous n'avez pas acheté cet appareil directement auprès de www.samsung.com, veuillez contacter la partie auprès de laquelle vous avez acheté cet appareil. Si votre appareil est verrouillé, vous n'aurez plus accès aux données que vous avez placées sur l'appareil. Il vous incombe d'effectuer une sauvegarde externe. Samsung n'est pas responsable de la perte de données ou de l'impossibilité d'utiliser votre produit.

Ce qui précède est conforme à l'article 5.7 des Conditions Générales de Vente du Samsung Shop, en particulier :

Samsung vend ses produits à la condition résolutoire que toutes les obligations de l'acheteur soient remplies à temps. Si elles ne sont pas remplies à temps, le contrat devient caduc. Cela signifie que Samsung devient propriétaire des produits. En tant que propriétaire, nous avons, par exemple, le droit de réclamer le produit ou de le verrouiller à distance. Les produits signalés comme disparus ou volés seront également récupérés et/ou verrouillés. Lorsqu'un appareil est verrouillé, les données qui y sont stockées ne sont plus accessibles. Vous devrez effectuer une sauvegarde externe de vos données. Nous ne sommes pas responsables de la perte de données ou de l'impossibilité d'utiliser votre produit. Si vous vendez le produit, vous devez informer l'acheteur que nous exigerons le retour du produit ou que nous le verrouillerons à distance si vous n'avez pas respecté vos obligations à notre égard.

Envoi de l'ancien Appareil éligible à la reprise

Nous proposons une option d'expédition gratuite via PostNL. Veuillez envoyer votre ancien appareil éligible ainsi que les documents mentionnés ci-dessous dans une enveloppe solide ou un colis postal ; nous vous recommandons d'utiliser la boîte dans laquelle votre nouveau produit Samsung a été livré et de toujours inclure des matériaux de protection. Collez l'étiquette d'expédition sur le colis ou l'enveloppe, indiquez également votre numéro de commande à l'extérieur, puis apportez le tout à un bureau de poste pour l'expédition.

L'envoi de votre ancien appareil est entièrement à vos risques et périls, que vous utilisiez ou non l'option d'envoi gratuit via PostNL. Ni Samsung ni les tiers employés par Samsung ne sont responsables de la perte ou de l'endommagement des appareils pendant le transport.

Avant d'envoyer votre ancien appareil éligible à la reprise, veuillez vous assurer que :

- i tous les contrats et abonnements en cours liés à votre ancien Appareil éligible à la reprise ont été annulés. Vous en êtes responsable. Toutes les obligations contractuelles, les créances en suspens, les arriérés, les versements encore à payer ou toute autre forme d'obligation contractée au moment de l'achat ou de la mise à disposition (gratuite) de l'appareil éligible à la reprise restent à tout moment à votre charge. Nous ne pouvons accepter aucune responsabilité à cet égard et ne pouvons donc pas être tenus responsables des appels effectués sur l'appareil éligible à la reprise avant ou après la réception de cet appareil par nous ;
- ii tous les mots de passe et les comptes d'utilisateur sont désactivés. Veuillez suivre les étapes suivantes avant de nous envoyer l'appareil :
 - Assurez-vous d'avoir déjà copié les données de votre ancien smartphone sur votre nouveau ou d'avoir fait une sauvegarde.
 - À partir d'Apps, allez dans Paramètres / Cloud et Comptes / Comptes / Comptes
 - Vous pouvez y voir un aperçu des comptes que vous avez actifs
 - Sélectionnez votre compte Samsung et supprimez-le
 - Après avoir confirmé votre mot de passe, le compte Samsung sera supprimé
 - Après avoir supprimé votre compte Samsung, nous vous demandons de réinitialiser votre téléphone
 - Allez dans Paramètres / Administration générale / Réinitialisation des données d'usine
 - Confirmez que vous voulez réinitialiser votre appareil, le système vous demandera une deuxième confirmation si vous êtes sûr de vouloir réinitialiser l'appareil et supprimer toutes les données

Komt u er niet helemaal uit, [hier](#) kunt u een video bekijken van bovenstaande procedure stap voor stap uitgelegd. Si vous avez d'autres questions ou besoin d'aide, n'hésitez pas à contacter notre service clientèle.

Lorsque vous envoyez votre Appareil éligible à la reprise, veuillez inclure les documents/éléments suivants :

1) joignez la renonciation signée à votre ancien Appareil éligible.

2) le câble de chargement et tout chargeur (non contrefait) appartenant à l'appareil éligible à la reprise, dans la mesure où ils ont été livrés avec l'achat initial de l'appareil. Les autres accessoires envoyés avec l'appareil éligible à la reprise, y compris les étuis, les cartes SIM et les cartes mémoire, ne seront pas retournés. Les cartes SIM et les cartes mémoire reçues sont détruites.

Sans ces documents et éléments, nous ne pouvons pas échanger votre Appareil éligible à la reprise. Si nous n'avons pas reçu ces documents ou articles, nous vous contacterons et vous demanderons de les envoyer.

Nous vous confirmerons la réception de votre Appareil éligible à la reprise par e-mail. Dès réception, nous analyserons votre Appareil éligible à la reprise que vous souhaitez échanger et vérifierons s'il (i) correspond à l'appareil que vous avez soumis pour la reprise en ce qui concerne le type, le modèle et l'état, et (ii) s'il remplit les conditions de Reprise énoncées dans les présentes Conditions générales de reprise. Nous vous informerons du résultat de cette analyse par e-mail.

Conditions de réception des appareils échangés

Nous vous demandons de nous envoyer votre ancien produit immédiatement après avoir reçu votre nouvel appareil Samsung, de sorte qu'il nous parvienne au plus tard sept (7) jours après la réception de votre nouvel appareil.

Si cette période de sept (7) jours s'est écoulée et que nous n'avons pas encore reçu l'appareil échangé, et si nous ne recevons pas de réponse à la communication de rappel, nous nous réservons le droit de bloquer votre appareil Samsung nouvellement acheté. Votre nouvel appareil ne sera alors plus utilisable.

Annulation/Résolution de la Reprise

La Reprise sera annulée par Samsung, sans qu'aucune compensation ne vous soit due, lorsque :

- nous n'avons pas reçu les documents, les articles ou l'Appareil éligible à la reprise nécessaires dans les délais impartis ;
- après analyse par nos soins, il apparaît que l'appareil éligible que vous avez déclaré pour la reprise ne correspond pas à l'appareil que nous avons reçu en ce qui concerne le type, le modèle ou l'état et/ou ne remplit pas les conditions de Reprise telles que décrites dans les présentes Conditions générales de reprise.

Dans les situations susmentionnées, Samsung se réserve la possibilité de vous contacter pour vous proposer une offre alternative.

La Reprise sera également annulée automatiquement si vous annulez l'achat de votre nouveau produit Samsung avec la Valeur de reprise dans les trente (30) jours suivant votre achat en vertu de votre délai

de rétractation. Dans tous les autres cas, l'annulation du contrat d'achat de votre nouveau produit Samsung n'affectera pas la Reprise et celle-ci sera maintenue.

Dans les cas susmentionnés, nous vous réclamerons, au titre de la Reprise, les remises accordées (la « Valeur de reprise »), éventuellement des frais administratifs (pour, entre autres, les frais encourus par Samsung pour l'évaluation de l'Appareil éligible à la reprise et la facturation) et tous les frais de transport que nous avons encourus. Vous recevrez une facture à ce sujet, qui comprendra un délai de paiement. Vous devez payer cette facture dans ce délai de paiement. Si vous n'avez pas payé la facture dans ce délai, Samsung peut faire appel aux services d'une agence de recouvrement afin d'entreprendre des démarches supplémentaires pour réclamer cette remise de reprise. Tous les frais liés à la demande de remboursement de la Valeur de reprise (y compris les frais de recouvrement) sont à votre charge.

Après paiement de cette facture, nous vous enverrons, si nous l'avons reçu, votre ancien Appareil éligible à vos frais et risques par courrier recommandé à l'adresse où vous avez reçu votre nouvel appareil Samsung. Vous serez informé à l'adresse électronique que vous avez fournie de la date prévue de livraison de votre appareil. Nous ne ferons pas plus de deux (2) tentatives, dans une période de trente (30) jours au maximum, pour livrer l'appareil à ladite adresse à vos frais par courrier recommandé. Si la livraison à l'adresse indiquée n'aboutit pas après ces deux tentatives, parce que le colis n'est pas accepté, nous serons libres, sans aucune compensation ou remboursement, de détruire l'appareil et/ou de le placer dans une base de données de vente et de le revendre.

Transfert de propriété

Nous devenons le propriétaire de l'ancien Appareil éligible lorsque nous vous envoyons l'e-mail de confirmation que la réception a été approuvée. Vous acceptez que, dès l'envoi de cet e-mail de confirmation, nous traitons l'appareil et le plaçons dans notre base de données de vente.

En signant la renonciation, vous acceptez de vendre et de transférer la propriété de votre appareil à Samsung dès réception de l'appareil par Samsung.

Données personnelles / Vie privée

Samsung équipe tous ses appareils achetés d'un nouveau logiciel qui efface les données personnelles et les données présentes sur l'appareil. Cependant, il reste de votre responsabilité de supprimer vos données personnelles (SMS, calendrier, contacts, documents, fichiers multimédia, etc.) de l'appareil et, si vous le souhaitez, de les sauvegarder sur un autre appareil avant de nous envoyer votre appareil. Vous convenez que vous êtes seul responsable de la conservation d'une copie de sauvegarde séparée de toutes les données avant de nous envoyer l'ancien Appareil éligible et que vous avez pris toutes les mesures raisonnables pour supprimer toute donnée pouvant être marquée comme personnelle ou confidentielle.

Si, à la réception de votre ancien Appareil éligible, nous constatons que toutes les données et/ou la carte SIM n'ont pas été supprimées, vous autorisez Samsung à supprimer ces données. Toutefois, Samsung n'est pas obligé de supprimer ces données.

En nous envoyant votre ancien Appareil éligible, vous nous déchargez de toutes les réclamations, pertes et dommages relatifs à la carte SIM et aux données. Nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui concerne la sécurité, la protection, la confidentialité ou l'utilisation de ces données ou de la carte SIM.

La fourniture d'une adresse e-mail, de coordonnées d'adresse et d'un numéro de téléphone valides est obligatoire pour toute vente d'appareils via ce service. La saisie des données personnelles et de l'adresse e-mail se fait à vos propres risques. Si l'adresse e-mail est incorrecte, la transaction ne peut être effectuée. Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données personnelles dans le cadre de la plateforme de commerce électronique de Samsung, veuillez consulter la politique de confidentialité de la plateforme de commerce électronique à l'adresse www.samsung.com/be_fr.

Les données fournies seront utilisées exclusivement pour le traitement de la Reprise, sauf si vous avez expressément consenti au traitement de vos données à des fins commerciales. Pour un aperçu de la politique de confidentialité de Samsung, veuillez consulter le site web de Samsung (https://www.samsung.com/be_fr/info/privacy/).

Vous pouvez nous contacter pour corriger vos données personnelles, faire une demande ou nous poser des questions sur vos données personnelles. Vous pouvez le faire via notre page d'assistance sur la confidentialité ou par lettre :

Samsung Electronics Benelux B.V.
Leonardo da Vincilaan 19E
1831 Machelen (Diegem), Belgique

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité de surveillance compétente si vous pensez que notre traitement de vos informations personnelles enfreint la loi applicable. Vous trouverez les coordonnées de toutes les autorités de surveillance de l'UE sur le site http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612080.

Contactez-nous

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de cette Offre de reprise, veuillez contacter Samsung en appelant le 088-9090100 (tarif local) ou via l'une des autres options de contact de Samsung mentionnées sur https://www.samsung.com/be_fr/support/#contact.

Version 15.05.23