

FOIRE AUX QUESTIONS REPRISE MOBILE

au 31/10/2017

Vous trouverez ici les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la reprise de mobiles.

Je ne connais pas le modèle de mon téléphone

En cliquant dans « recherche avancée », vous avez alors la possibilité de renseigner la marque de votre mobile et de rechercher votre modèle par rapport aux images associées aux différents modèles. Pour connaître le numéro IMEI, tapez sur votre téléphone *#06#. Vous pouvez également trouver le modèle de votre mobile qui est indiqué dans le compartiment batterie de votre mobile. Vous devez donc retirer le cache batterie, la batterie et regarder sur l'étiquette collée dans le compartiment.



Vous pouvez aussi le trouver sur le carton d'origine du téléphone. Tapez les 15 premiers chiffres sans tirets ou points éventuels.

Reprenez-vous aussi les téléphones fixes ?

Ce service n'est valable que pour les téléphones mobiles.

Comment est définie la valeur de reprise des différents modèles de mobiles ?

La valeur de reprise d'un modèle est fonction de la cote de celui-ci sur les marchés de l'occasion et de l'état de votre mobile à laquelle Recommerce Solutions retire les coûts de reconditionnement.

Que se passe-t-il si je me trompe sur le modèle de mon mobile ou sur son état ?

Chaque envoi est contrôlé à l'arrivée en centre de traitement de la société Recommerce Solutions. Les informations seront ajustées et vous recevrez par e-mail une nouvelle estimation.

Acceptez-vous les mobiles endommagés ou cassés ?

Tous les mobiles fonctionnels ou non sont acceptés. Vous pouvez joindre à votre envoi un mobile non fonctionnel avec un mobile fonctionnel. Cependant, si vous ne possédez que des mobiles non fonctionnels, nous vous conseillons de les déposer dans un Club Bouygues Telecom (www.laboutique.bouyguetelecom.fr/magasin-club.html).

Que se passe-t-il si j'envoie mon mobile sans effacer mes données personnelles ?

Durant les différentes phases de reconditionnement, nous procédons à l'effacement de toutes vos données personnelles contenues dans votre mobile.

UNE QUESTION SUR LES PAIEMENTS ?

Quand vais je recevoir le montant lié à la reprise de mon téléphone

Le virement sera effectué dans un délai de 48 heures après la validation de la reprise de votre (vos) mobile(s) dans l'atelier de traitement de Recommerce Solutions.

Combien de temps faut-il pour que je reçoive le bonus lié à l'achat de mon mobile ?

Le paiement du bonus sera déduit de votre prochaine facture Bouygues Telecom après confirmation de la reprise de mobile par Recommerce Solutions.

ENVOIS

Combien de mobiles puis-je envoyer en même temps ?

Le nombre de mobiles que vous pouvez envoyer est limité à 1 par client et par envoi.

Comment les enveloppes sont-elles acheminées ?

Les enveloppes sont acheminées par La Poste via le produit « Retour Max ». Elles suivent le parcours normal du courrier (route et ferroutage) jusqu'aux ateliers de traitement.

Comment puis-je suivre mon envoi ?

Lors du dépôt de l'enveloppe en bureau de poste, vous devez vous assurer que votre pli a bien été enregistré par le conseiller clientèle. Vous pouvez suivre ensuite, votre envoi sur votre espace suivi sur le site de recyclage de Bouygues Telecom. Vous suivrez alors votre enveloppe depuis son dépôt en bureau de poste jusqu'à son acheminement aux ateliers de traitement. Pour ce faire, connectez-vous sur <http://www.recyclage-mobiles.bouyguetelecom.fr/> rubrique «Mon Espace Recyclage».

DEVENIR DES MOBILES

Où sont traités les mobiles ?

Bouygues Telecom confie depuis 2010 à la société Recommerce Solutions la gestion du service de reprise et de recyclage des mobiles usagés. Les process de collecte et recyclage de Recommerce Solutions sont labellisés «Mobile Certifié Recyclé» selon le référentiel de Rcube.org et les process de reconditionnement sont également labellisés «mobile certifié reconditionné» par Rcube.org. Recommerce Solutions est également certifié ISO 14001 par le cabinet DNV GL. Dans le cadre de sa politique environnementale, Bouygues Telecom avec la collaboration de Recommerce Solutions a mis en place les «3Rs» : Réduire le nombre des déchets, favoriser le Réemploi des produits, et, enfin, faciliter leur Recyclage. Cette stratégie est privilégiée par les directives européennes concernées qui demandent de «promouvoir le réemploi des produits et les activités de préparation en vue du réemploi, notamment en encourageant la mise en place et le soutien de réseaux de réemploi et de réparation». Les mobiles fonctionnels et reconditionnés trouvent alors une seconde vie sur les marchés de l'occasion, alors que les mobiles non fonctionnels sont démantelés et dirigés vers des filières spécialisées afin d'en extraire les matières premières et d'éliminer les déchets potentiellement dangereux selon la réglementation DEEE.

Que deviennent les mobiles ?

Les usines de reconditionnement des téléphones de Recommerce Solutions sont en Europe. Les process de reconditionnement de Recommerce Solutions sont labellisés Mobile Certifié Reconditionné selon le référentiel et le système de labellisation de Rcube.org et Recommerce Solutions est certifié ISO 14001 par DNV GL.

SUIVI

Comment puis-je suivre ma commande ?

A tout moment vous pouvez vous connecter à votre espace recyclage pour suivre l'état de votre envoi. Pour vous connecter, vous devrez utiliser l'adresse e-mail et le numéro de téléphone que vous avez renseigné au moment de l'inscription.

Quels sont les avantages de l'Assurance Transport ?

En cas de perte ou de vol du mobile pendant le transport, l'Assurance Transport vous rembourse à 100% la valeur de reprise du mobile.

Attention :

- L'Assurance Transport n'est valide que si votre pli a été enregistré par le conseiller clientèle lors du dépôt de l'enveloppe en Bureau de Poste.
- L'Assurance Transport ne couvre pas les éventuelles dégradations pouvant subvenir sur le mobile pendant le transport. C'est à la réception du mobile en atelier que l'état du mobile est contrôlé et validé.

Que se passe-t-il en cas de perte ou de vol de mon (mes) téléphone(s) pendant le transport ?

En cas de perte ou de vol du mobile pendant le transport, vous pouvez contacter le Service Recyclage de Bouygues Telecom à l'adresse suivante (http://www.recyclage-mobiles.bouyguetelecom.fr/Contacter_le_service_recyclage.html) pour demander un remboursement d'une partie ou de la totalité de la valeur de reprise de votre mobile. Afin de pouvoir bénéficier d'un remboursement, vous devez impérativement avoir fait enregistrer votre enveloppe recyclage à un guichet d'un bureau de Poste (le code barres de votre enveloppe sera alors scanné par un conseiller de clientèle afin de pouvoir effectuer un suivi de votre envoi). Si vous n'avez pas souscrit à l'option « Assurance Transport », 60% de la valeur de reprise du mobile vous sera remboursée. Si vous avez souscrit à l'Assurance Transport, 100% de la valeur de reprise du mobile vous sera remboursée.

CONFIDENTIALITÉ

Que se passe-t-il si j'oublie ma carte SIM dans mon mobile ?

Nous vous recommandons de retirer votre carte SIM du mobile avant de l'envoyer. Si jamais le mobile contient encore une carte SIM, celle-ci sera immédiatement détruite et ne pourra pas vous être retournée.

Comment puis-je modifier ou supprimer mes informations personnelles enregistrées sur le site ?

Vous pouvez nous contacter par e-mail (serviceclient@recyclage-mobiles.bouyguetelecom.fr) ou par téléphone (« espace information et contacts »)

AUTRES QUESTIONS

Je ne trouve pas de réponse à ma question

N'hésitez pas à contacter directement Recommerce Solutions par e-mail (serviceclient@recyclage-mobiles.bouyguetelecom.fr), la société Recommerce Solutions vous répondra dans les plus brefs délais.