

Fiche pratique

Renvoyer son téléphone mobile à son opérateur télécom

Que vous ayez acheté votre mobile ou que ce dernier ait été mis à votre disposition dans le cadre d'un contrat de location, vous pouvez être amené à devoir le renvoyer à votre opérateur, que ce soit à la suite de l'exercice de votre droit de rétractation dans le cadre d'un contrat conclu à distance, pour une prise en charge par son Service Après-Vente, ou encore lors de la résiliation de votre contrat de location de mobile.

Quelle que soit votre situation, voici quelques précautions à prendre, afin d'éviter la facturation de frais par votre opérateur ou le refus de prise en charge d'une éventuelle réparation.

Vous pouvez, selon les cas et selon les procédures propres à votre opérateur, détaillées dans sa documentation contractuelle, renvoyer votre mobile, soit en le déposant dans un point relais, soit en l'envoyant par La Poste.

- Dans tous les cas, veillez à renvoyer votre mobile dans un emballage assurant une protection appropriée de votre terminal : envoyez votre mobile dans un colis et non dans une enveloppe. Au besoin, emballez-le dans du papier bulle ou toute autre protection adaptée. En effet, vous êtes responsable à l'égard de l'opérateur de tout dommage causé à votre appareil jusqu'à sa remise effective à votre opérateur.
- Dans l'hypothèse où vous renvoyez votre téléphone dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation, veillez à renvoyer votre terminal dans son emballage d'origine avec l'ensemble de ses accessoires, les notices et les documentations, à l'adresse indiquée dans les Conditions Générales de Vente de votre opérateur.
- Si vous renvoyez un iPhone mis à votre disposition dans le cadre d'un contrat de location de mobile, veillez à procéder au préalable à la désactivation de la fonctionnalité de « verrouillage d'activation du mobile » depuis votre compte iCloud, selon la procédure détaillée sur le site Internet d'Apple, afin d'éviter la facturation de frais par votre opérateur.

Quel que soit le mode de retour utilisé, veillez à conserver les preuves d'envoi de votre colis (bordereau de dépôt délivré par le point relais daté et sur lequel figure le cachet du point relais ou pièces justificatives détaillées pour un renvoi par La Poste). Pensez également à faire une photo de votre téléphone avec, si possible la preuve de la date de cette photo (ex : photo avec journal daté du jour) et à la conserver.

Si vous renvoyez votre mobile par La Poste, quelques précautions particulières doivent être prises :

- Le colis doit impérativement être envoyé au moyen d'un envoi « suivi » et « remis contre signature » afin de vous assurer de la correcte délivrance de votre mobile à votre opérateur.
- Conservez précieusement la preuve de dépôt de votre colis à La Poste, en veillant à ce que les informations suivantes y figurent de manière lisible : la date du dépôt, l'adresse du destinataire ainsi que le poids du colis.

- Vous disposez également de la faculté, pour certains types de colis, de choisir l'option « avis de réception » vous permettant d'être informé par courrier de la réception et de la date de remise de votre colis à son destinataire.
- Vous pouvez en outre choisir le niveau de recommandation de votre colis, correspondant à la valeur du téléphone, ce qui vous permettra d'être indemnisé par La Poste en cas de perte ou de dommage causé au colis.

Une fois votre colis envoyé, vous avez la possibilité de consulter l'état d'avancement de votre envoi sur la page de suivi en ligne du site Internet du transporteur. N'hésitez pas à imprimer l'historique de votre envoi, attestant de la livraison du colis à votre opérateur, ce dernier n'étant disponible que pendant une durée limitée sur le suivi en ligne du transporteur.

Vous pouvez également contacter votre transporteur afin de lui demander d'effectuer des recherches relatives à votre colis.

Enfin, si l'opérateur vous informe que le colis n'a pas été réceptionné ou a été réceptionné endommagé, rapprochez-vous immédiatement du transporteur afin de formuler une réclamation.

Soyez attentif lors du renvoi de votre mobile à votre opérateur en veillant à conserver chaque preuve de votre envoi. Vous diminuerez ainsi les risques de facturation ou de refus de prise en charge de votre terminal par votre opérateur.

Bon à savoir :

Vous disposez d'un délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi par les services de la Poste pour effectuer une réclamation auprès du transporteur.