

PROCESSUS DE VOTRE

# SWAP



Déclaration omnicanale de l'utilisateur: Helpdesk, mail, Outil Saas, App mobile



Envoi à J+1 d'un nouveau produit + un kit retour pour le matériel défectueux



Réception et diagnostic



Retour du matériel en stock spare

L'atelier D4B prépare et personnalise au besoin le matériel



Relance pour la récupération du matériel en panne à J+3 / J+6 / J+9



Réparation effectuée par nos techniciens certifiés





# NOS PACKS D'EXTENSION DE GARANTIE

Jusqu'à 7 ANS

	BASIC	SMART	ZEN
Type de matériel	TOUS	TOUS	TOUS
Quantité minimum	NON	NON	NON
Extension de garantie	✓	✓	✓
Échange	✓	✓	✓
Stock de spare	✓	✓	✓
Pannes	✓	✓	✓
Casses	—	LIMITÉES (2 PAR CONTRAT)	ILLIMITÉES
Help Desk*	✓	✓	✓
Vol	—	—	EN OPTION

\*Service dédié aux déclarations d'incidents matériel

# NOTRE SWAP ÉCO-RESPONSABLE



Conservation  
des ressources



Amélioration  
de l'efficacité  
énergétique



Encouragement  
de l'économie  
circulaire

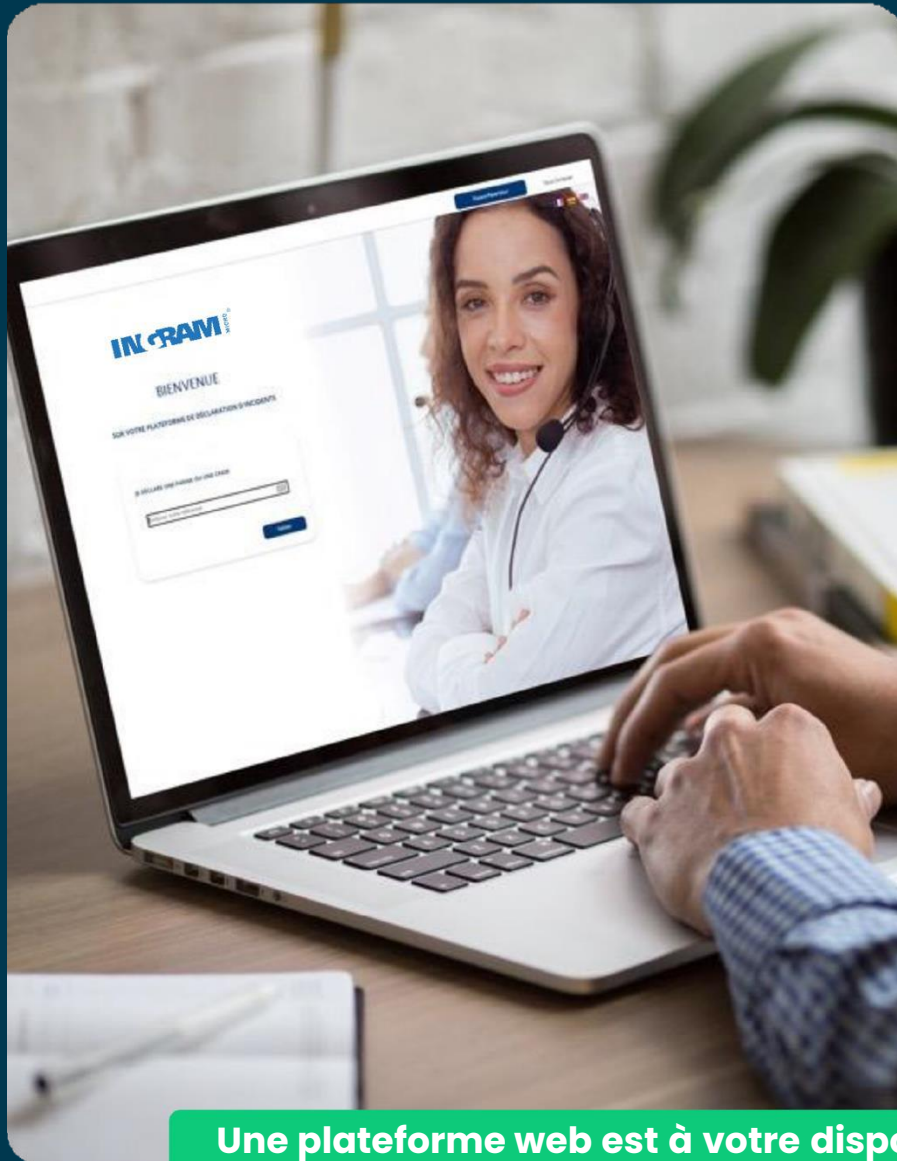


Réduction  
des émissions  
de carbone



L'éco-swap vous fait économiser  
**100 KG de déchets**  
et est réutilisable jusqu'à  
**2000 fois**





**Une plateforme web est à votre disposition pour la déclaration de vos incidents.**

# VOS MOYENS DE DÉCLARATION

Un service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés) par téléphone, mail dédié, et un portail déclaratif Care.



01 44 64 63 75



[d4bcare@digital4b.fr](mailto:d4bcare@digital4b.fr)



[https://ingram.portail-care.fr/ingram\\_Care](https://ingram.portail-care.fr/ingram_Care)

A person in a brown blazer is shown from the chest down, holding a pen in their right hand and reviewing a stack of white documents with their left hand. The background is a blurred office environment with a desk and a computer monitor. The text is overlaid on the left side of the image.

# EXTENSION DE GARANTIE

Conditions générales &  
particulières

# EXTENSION DE GARANTIE

## Conditions générales & particulières

## 1. PREAMBULE

Digital 4 Business, immatriculée au R.C.S de Paris sous le numéro 447 935 404, dont le siège social est situé au 1-3 Rue du Rempart, 93160 Noisy-Le-Grand, France (ci-après, « D4B »), propose une solution complète pour la gestion de la préparation, du déploiement, de la maintenance et de la fin de vie des terminaux, incluant des équipements mobiles et postes de travail. Nos services assurent une gestion proactive de la sécurité et de la maintenance de vos terminaux, et sont adaptés à vos besoins spécifiques. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent la souscription de nos offres d'extension de garantie et/ou de tout autre service de support technique visant à garantir la protection du parc mobile, PC et imprimante des professionnels (ci-après, les « Prestations »). Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

## 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les CGV déterminent les modalités selon lesquelles D4B propose, notamment par l'intermédiaire de son site <https://digital4business.fr/>, les services énumérés à tout professionnel - incluant les entités et leurs employés/collaborateurs (ci-après, le « client »). Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa commande via l'émission d'un Bon de Commande et/ou la validation du devis envoyé par D4B. La validation de la commande par le client implique l'acceptation des CGV, lesquelles constituent, avec la commande, le contrat de vente à distance. D4B se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de passation de la commande.

## 3. PRESTATIONS

### 1. 1. Extension de Garanties - MCO – Care

Les services fournis par D4B permettent au client de confier en agence ou en mode SWAP les produits éligibles, pour le remplacement lorsque nécessaire, sous réserve de la validité de l'extension de garantie. Les prestations incluent un service de remplacement pour les produits éligibles en cas d'impossibilité de réaliser une MCO corrective. À cette fin, le client accepte un transfert de propriété lors de la remise du terminal nécessitant un remplacement contre le terminal de remplacement fourni par D4B, et s'engage à utiliser les produits de remplacement conformément au manuel d'utilisation. Les prestations varient selon les trois offres packagées souscrites par le client au moment de la validation du devis.

### 2. 2. Déclaration d'incidents - helpdesk dédié

Pour déclarer un incident et en assurer le suivi durant la période de couverture, D4B met à disposition du client :

- Une plateforme Web.
- Une adresse e-mail de contact.
- Un numéro de téléphone disponible du lundi au vendredi, de 9h à 18h (UTC+1h). Le support technique peut inclure, selon devis complémentaire, une assistance pour l'initialisation, la configuration, l'usage, ou encore la récupération de données du terminal.

### 3. 3. Remise et diagnostic Initial

Pour bénéficier des services de MCO corrective, les produits éligibles doivent être soumis à un diagnostic initial par un agent de D4B :

- Lors de la remise en agence,
- Après un envoi en mode SWAP. Si le produit ne répond pas aux critères définis dans les présentes, l'agent D4B se réserve le droit de refuser l'entretien du produit. Des notifications concernant la remise ou la récupération des produits éligibles peuvent être envoyées par e-mail ou téléphone.

## 4. EXCLUSIONS – RESERVES

### 1. 1. Matériels non couverts

Les terminaux non enregistrés dans le parc du client lors de la validation du devis ne sont pas couverts par les extensions de garantie. Toute demande additionnelle nécessitera un devis séparé. Exclusions :

- Usage non-professionnel des produits éligibles.
- Produits en panne depuis plus de 90 jours suivant le diagnostic initial.

# EXTENSION DE GARANTIE

## Conditions générales & particulières

### 2. Dommages - Usages Non Couverts

L'usage inapproprié, abusif ou volontairement dégradant n'est pas couvert. L'oxydation, les accessoires liés, ainsi que les dommages esthétiques ne sont pas inclus dans la garantie.

### 3. Perte et Vol

La perte ou le vol d'un terminal n'est couvert que dans certaines offres et sous réserve de dépôt de plainte en France métropolitaine, limité à un incident par client.

### 4. Réserves

Les Prestations sont exclusivement disponibles pour les collaborateurs du client. En cas de retard ou de conditions non conformes au moment de la livraison, le client est invité à contacter le service client selon les modalités pour réorganiser la prestation. Aucun service ne sera rendu si les conditions de sécurité ne sont pas respectées, l'accès au site du client est impossible, ou en cas de force majeure empêchant l'accès aux équipements.

## 5. RESPONSABILITÉ

D4B et le client sont respectivement responsables de leurs obligations contractuelles, sauf cas de force majeure. Seuls les dommages directs et certains sont susceptibles d'être indemnisés.

## 6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Objet

Les présentes conditions particulières définissent les modalités selon lesquelles le Prestataire, Digital 4 Business (ci-après « D4B »), s'engage à réaliser les prestations spécifiées dans les contrats d'application. Elles couvrent les spécificités des offres d'extension de garantie pour les terminaux sous garantie constructeur, à l'exception des cas de vol, perte, oxydation, terminal irréparable, et usage abusif ou dégradation volontaire.

### 2. Conditions de souscription

La souscription à l'offre « Care » est possible dans un délai de 364 jours à compter de la date de facture d'achat du matériel neuf.

### 3. Conditions d'annulation

Le client peut annuler l'extension de garantie dans les 30 jours suivant la date de facturation de celle-ci.

### 4. Conditions de remplacement de batterie

Le remplacement de batterie dans le cadre de l'offre « pack Basic » suit les standards Apple, comme suit :

- **iPhone / iPad :**
  - 2 et 3 ans : capacité de charge maximale < 79 %
  - 4 ans : capacité de charge maximale < 69 %
  - 5 ans : capacité de charge maximale < 59 %
- **MacBook :**
  - 2 et 3 ans : capacité de charge maximale < 79 %
  - 4 ans : capacité de charge maximale < 64 %
  - 5 ans : capacité de charge maximale < 54 %

## 7. PACK BASIC

### 1. Échange de terminaux

Après déclaration et diagnostic technique effectué avant 13h, pour une panne survenue en France Métropolitaine et sans préparation spécifique, D4B procède, selon les prestations définies, à :

- L'expédition d'un ou plusieurs terminaux, accompagnée d'un bon de transport retour pour les anciens terminaux, expédiés le jour ouvré suivant (J+1).
- L'échange des terminaux défectueux par un modèle équivalent de même capacité reconditionné, sans garantie de couleur spécifique.

### 2. Stock de pièces de rechange (Spare)

Le stock de pièces de rechange (spare) nécessaire à l'exécution des prestations est à la charge du prestataire de service ou du client, selon les termes convenus. Les pièces détachées sont également à la charge du prestataire de service.

### 3. Gestion des casses

Les dommages accidentels (casses accidentelles) ne sont pas couverts par cette offre packagée.

# EXTENSION DE GARANTIE

## Conditions générales & particulières

### 8. PACK SMART

#### 1. Échange ou réparation à distance

Suite à une déclaration et au diagnostic technique réalisé avant 13h de la panne, le délai de livraison, pour une intervention localisée en France Métropolitaine, est exprimé en jours ouvrés et sans préparation spécifique. Nous procéderons selon la prestation préalablement définie :

- Soit l'expédition d'un ou de plusieurs terminaux, accompagnée d'un bon de transport retour pour le ou les terminaux défectueux. L'envoi sera effectué à J+1. L'échange sera réalisé avec un modèle équivalent reconditionné de même capacité, sans garantie sur la couleur du terminal.
- Soit à une prise en charge à distance permettant la réparation du ou des terminaux via des outils logistiques et techniques adaptés, sans déplacement sur site.

#### 2. Stock de spare

- Le stock de spare sera à la charge du prestataire de service ou du client. Le stock de pièces détachées sera à la charge du prestataire de service.

#### 3. Gestion des casses.

- Les casses accidentelles sont limitées à 2 incidents par terminal, par an.
- Les conditions dans lesquelles les réparations pourront être prises en charge sont définies par les présentes

### 9. PACK ZEN

#### 1. Échange ou réparation à distance

Suite à une déclaration et au diagnostic technique réalisé avant 13h de la panne, le délai de livraison, pour une intervention localisée en France Métropolitaine, est exprimé en jours ouvrés et sans préparation spécifique. Nous procéderons selon la prestation préalablement définie :

- Soit à l'expédition d'un ou de plusieurs terminaux, accompagnée d'un bon de transport retour pour le ou les terminaux défectueux. L'envoi sera effectué à J+1. L'échange sera réalisé avec un modèle équivalent reconditionné de même capacité, sans garantie sur la couleur du terminal.
- Soit à une prise en charge à distance permettant la réparation du ou des terminaux via des outils logistiques et techniques adaptés, sans déplacement sur site.

#### 2. Stock de spare

- Le stock de spare sera à la charge du prestataire de service ou du client. Le stock de pièces détachées sera à la charge du prestataire de service.

#### 3. Gestion des casses.

- Les casses accidentelles sont illimitées par terminal.
- Les conditions dans lesquelles les réparations pourront être prises en charge sont définies par les présentes.