



**betobo**

# LE PACK SERENITE

**SIMPLIFICATEUR DE GARANTIE**

**+ FACILE**  
**+ RAPIDE**

**2 ANS**  
**250 EURO**

Le pack sérénité prévoit :

**- Une Téléassistance :**

Prise en charge du client s'il y a un besoin lié à la garantie de votre vélo

Numéro joignable du lundi au samedi de 9h à 17H pour assurer les services suivants :

- Aide au diagnostic
- Télé-réparation de votre vélo pour les pannes adaptées
- Vérification de la garantie en cours sur votre vélo

**- Remplacement et réparation en atelier :**

S'il y a matière à appliquer la garantie, betobo organise la réparation avec des réparateurs locaux.

Dans le cas où la réparation par un acteur local est impossible, le vélo pourra être envoyé, ou la pièce seule, directement à betobo.

Toutes les pièces garanties sont fournies en pièces d'origine.

Détail complet des termes de l'offre dans les CGV FITCH BIKE.

**09 75 90 49 77**

**SERENITE@BETOBO.FR**

# LE PACK SERENITE

## Cadre du service

Le Pack Sérénité est un service complémentaire à la garantie du vélo assuré par betobo suite à la vente de vélo en ligne par FITCH BIKE. Celui-ci ne se substitue pas à la garantie, mais en facilite la mise en place, par des services de gestion, d'organisation et de réparation fournis par betobo. Il est valable pour tous les VAE Fitch Bike loisirs vendus en France Métropolitaine et ne peut être souscrit qu'à l'achat d'un vélo neuf.

Ce service a pour but d'offrir davantage de sérénité aux clients de FITCH BIKE. Nous garantissons la bonne application des garanties du metteur sur le marché et assurons ce service pour le client.

À la souscription du service, betobo devient l'interlocuteur principal du client sur les problématiques liées au cycle après son achat pendant la période légale de garantie de 2 ans.

Le service prend effet à réception du colis. La bonne application du pack sérénité oblige le client à vérifier l'intégrité du vélo à la réception du colis. En cas de défaut, le faire constater au transporteur.

Le client mettra à disposition de betobo toutes les informations utiles à l'exécution de la mission. Le défaut de transmission d'informations essentielles à la prise en charge de la garantie peut générer des contraintes par rapport à sa mise en place.

betobo exécutera le contrat au mieux de ses connaissances et de ses capacités. betobo a le droit de faire exécuter des travaux par des tiers. Dans la mesure du possible, le choix des tiers engagés par betobo se fera en concertation avec le client et avec la diligence requise.

Ce service ne s'adresse qu'aux particuliers et est facturé à hauteur de 250 euros TTC par vélo pour les 2 ans de garantie. Le contrat s'exécute selon les conditions générales de ventes de la société du metteur sur le marché.

## Le pack sérénité prévoit :

### - Contrôle du vélo avant expédition :

Préalablement à l'expédition, vérification de l'état visuel (sauf livraison via un revendeur) et identification des éléments du vélo par le metteur sur le marché. Collecte des identifiants du vélo et des pièces (numéro de série du moteur, du cadre, de la batterie, éventuelles options supplémentaires).

Vérification de la concordance entre la commande et la future livraison. Marquage de l'emballage certifiant le contrôle avant expédition associé à une fiche de contrôle destinée au client.

### - Téléassistance :

Prise en charge du client s'il y a un besoin lié à la garantie. Mise en place d'un numéro joignable du lundi au samedi de 9h à 17h pour assurer les services suivants :

- Aide au diagnostic
- Télé-réparation
- Vérification de la garantie

### - Remplacement et réparation en atelier :

S'il y a matière à appliquer la garantie, betobo organise la réparation avec des réparateurs locaux.

Betobo est aussi chargé de remonter les opérations au metteur sur le marché.

Dans le cas où la réparation par un acteur local est impossible, il est possible d'envoyer le VAE ou la pièce directement à betobo.

Une intervention liée à une opération de garantie est prioritaire sur toutes les autres activités dans les locaux de betobo.

Toutes les pièces garanties sont fournies en pièces d'origine.