



Effacement total des données telephone par sav

Par julientib

Bonjour,

J'ai envoyé mon téléphone en sav suite panne d'écran.

Ayant essayé un refus de garantie déjà plus que limite au motif que le téléphone avait un petit défaut esthétique qui n'a rien à voir avec l'écran, j'ai refusé le devis de réparation et demandé son renvoi.

Sauf que je me suis rendu compte qu'il m'a été renvoyé complètement remis à zéro et j'ai donc perdu toutes mes données personnelles alors que je n'ai reçu aucune information ou demande de mon accord.

Ils me disent que c'est la loi rgpd et qu'ils effacent systématiquement les données de tous les téléphones reçus au titre de la protection des données.

Pourtant lors de mes recherches je constate plutôt qu'ils sont sensés mettre tout en œuvre pour protéger et éviter justement toute perte de données, ou au moins demander un accord explicite j'imagine écrit et signé.

Est-ce légal et ai-je un recours ou suis-je condamné à accepter cette situation sans rien pouvoir faire ?

En vous remerciant par avance pour votre aide car je suis complètement perdu.

Julien

Par isernon

bonjour,

je suis surpris de votre réaction, lors de l'envoi d'un smartphone en réparation, il est toujours conseillé d'effacer vos données personnelles.

au cours de la réparation, il est toujours possible que votre appareil soit réinitialisé, il est donc conseillé de le faire soi-même avant d'envoyer votre appareil, je doute que les réparateurs préconisent de laisser vos données personnelles sur votre appareil.

salutations

Par julientib

On l'occurrence j'ai refusé le devis et si j'ai bien compris il faut le consentement explicite avant et je n'ai pas été informé.

Par isernon

nulle part, il n'est fait mention d'un consentement explicite avant l'envoi en réparations, il appartient au propriétaire du smartphone d'effacer ses données comme le recommande la plupart des opérateurs en rétablissant la configuration usine.

Par julientib

On parle d'une suppression volontaire alors que j'ai refusé la réparation de l'écran, réparation qui ne nécessite de toute façon pas le reset total du téléphone.

La loi rgpd sur laquelle il se basent fait état de la sécurisation des données et du consentement explicite.