

ALLGEMEINE KUNDENDIENSTBEDINGUNGEN

PHONE RECYCLE SOLUTION

Juni 2023

Die französische Version ist maßgebend.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kundendienst sind auf dem Stand vom 1. Februar 2023 und definieren die Bedingungen für die Handhabung durch den Kundendienst von Phone Recycle Solution von Geräten des Typs "Smartphone", die eine nach dem Erwerb aufgetretene Fehlfunktion aufweisen entweder direkt oder über einen Wiederverkäufer oder einen Marktplatz und innerhalb der unten angegebenen Grenzen.

1. DEFINITIONEN

Diese Allgemeinen Kundendienstbedingungen (im Folgenden „Allgemeinen Kundendienstbedingungen“) werden angeboten von Phone Recycle Solution (im Folgenden „Das Unternehmen“), einer vereinfachten Aktiengesellschaft mit einem Kapital von 10.000 Euro, mit Sitz in 189, rue d'Aubervilliers in Paris (75019), eingetragen im Pariser Handels- und Gesellschaftsregister unter der Identifikationsnummer 831008842

Das Unternehmen bietet generalüberholte Telefone und alle Arten von Telefon Zubehör (die „Produkte“ oder die „Geräte“) zum Verkauf an, entweder direkt oder über Partner-Websites, die Privatverkäufe organisieren (die „Website(s)“) oder auf digitalen Marktplätzen (die „Marketplace(s)“) oder in Partner-Stores mit Partner-Wiederverkäufern (die „Store(s)“).

Während der Nutzung eines Produkts durch den Kunden kann es zu einer Fehlfunktion oder einem Ausfall kommen. Unter den nachstehend aufgeführten Bedingungen kann der Kunde das gekaufte Gerät zur Instandsetzung oder zur Reparatur an den Kundendienst des Unternehmens senden.

2. ANWENDUNG UND WIDERSPRUCH DER ALLGEMEINE KUNDENDIENSTBEDINGUNGEN

Der Zweck dieser Allgemeine Kundendienstbedingungen besteht darin, alle Bedingungen zu definieren, unter denen das Unternehmen wahrscheinlich im Rahmen seines Kundendienstes die Interventionsanfragen von Kunden in Bezug auf die von ihnen erworbenen Geräte direkt vom Unternehmen oder über einen Wiederverkäufer übernimmt.

Sie gelten daher für alle Interventionsanfragen an den Kundendienst der Gesellschaft.

Der Kunde erklärt, diese Allgemeine Kundendienstbedingungen gelesen und akzeptiert zu haben, bevor er seine Bestellung aufgibt. Er hat seine uneingeschränkte Zustimmung zu diesen zum Ausdruck gebracht, indem er das speziell dafür vorgesehene Kästchen angekreuzt hat, ohne das die elektronische Bestätigung der Bestellung nicht möglich ist.

Er erklärt auch, die Allgemeinen Verkaufsbedingungen (AGB) und gegebenenfalls die spezifischen Allgemeinen Verkaufsbedingungen des Wiederverkäufers oder des Marktplatzes gelesen zu haben.

Die Bestätigung der Bestellung impliziert daher die Annahme der AGB, der Allgemeine Kundendienstbedingungen und gegebenenfalls der für die Bestellung geltenden abweichenden oder besonderen Bedingungen. Diese werden regelmäßig aktualisiert, die anwendbaren Allgemeine Kundendienstbedingungen sind diejenigen, die zum Zeitpunkt der Bestellung auf der Website in Kraft sind.

Jede gegenteilige Bedingung des Kunden wäre daher ohne ausdrückliche Zustimmung gegenüber dem Unternehmen nicht durchsetzbar, unabhängig davon, wann es ihm möglicherweise zur Kenntnis gebracht wurde.

Die Tatsache, dass das Unternehmen zu einem bestimmten Zeitpunkt keine Bestimmung dieser Allgemeine Kundendienstbedingungen in Anspruch nimmt, kann nicht als Verzicht auf die spätere Inanspruchnahme einer Bestimmung der besagten Allgemeine Kundendienstbedingungen ausgelegt werden und kann nur als vorübergehende Duldung ausgelegt werden.

PRS bietet dem Kunden eine 12-monatige Garantie (beschränkt auf 18 Monate ab Lieferung an das Lager des Partnerkunden) ab dem Verkauf an den Kunden auf die von ihr vertriebenen Produkte. Diese Garantie deckt die Kosten für Support und Nachsorge, Arbeitskraft, Ersatzteile und den Transport des Materials zum Lieferanten, falls erforderlich. Diese Garantie deckt Mängel ab, die auf mangelnde Produktqualität zurückzuführen sind. Diese Garantie reduziert oder beseitigt die gesetzliche Garantie für den Verbraucher nicht.

3. VERFAHREN FÜR RÜCKSENDUNGEN UND VEREINBARUNG ZUR UNTERSTÜTZUNG DURCH DEN KUNDENDIENST

Der Kunde wird darüber informiert, dass der Kundendienst im Zusammenhang mit der Durchführung von Wartungs- und/oder Reparaturarbeiten, die für die Erbringung seines Dienstes unerlässlich sind, möglicherweise aufgefordert wird, alle Daten auf dem Gerät zu löschen.

Es wird daher ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das Unternehmen nicht für das Verschwinden, die Löschung oder die Beschädigung von Daten verantwortlich gemacht werden kann, die zuvor auf dem an den Kundendienst gesendeten Gerät erschienen sind. Auf die Möglichkeit des Verschwindens, Löschens oder Verfälschens von Daten wird der Kunde daher ausdrücklich hingewiesen, der ausdrücklich erklärt, alle erforderlichen Maßnahmen zur Speicherung, Sicherung oder Erhaltung seiner Daten getroffen zu haben, bevor er sein Gerät an den Kundendienst sendet. Der Kunde verzichtet auf dieser Grundlage im Voraus auf jedwede Klage, welcher Art auch immer, gegen das Unternehmen.

Bevor Sie ein Gerät an den Kundendienst senden, müssen Sie unbedingt eine Online-Erklärung auf der Website www.sav.phonerecyclesolution.com im Abschnitt „Ein Problem melden“ abgeben, um eine grundsätzliche Zustimmung und eine Rückmeldung zu erhalten.

Bei Nichterfüllung dieser obligatorischen Formalität erfolgt kein Support für dieses Gerät, das nur gegen Zahlung der anfallenden Versandkosten, ggf. erhöht um Bearbeitungskosten, an den Absender zurückgesandt wird.

Eine Auslassung oder falsche Darstellung in Bezug auf den Zustand des Geräts führt zum vollständigen Ausschluss der Garantie und es erfolgt keine Übernahme, aus welchem Grund auch immer.

Sobald die Pannenerklärung erfolgt ist, teilt der Kundendienst innerhalb von maximal 72 Stunden (außer an Wochenenden und Feiertagen) das genaue Verfahren mit und sendet eine E-Mail mit einer Zusammenfassung der am Telefon durchzuführenden Manipulationen vor Verpackung und Versand, um iCloud© (für Apple©-Geräte) zu deaktivieren. Ab Erhalt dieser E-Mail hat der Kunde 15 Tage Zeit, sein Gerät an den Kundendienst zu senden.

Support für ein Telefon, auf dem der iCloud©-Dienst noch aktiviert ist, ist nicht möglich. Der Kunde wird daher darauf aufmerksam gemacht, dass das Versäumnis, iCloud zu deaktivieren, bevor das Telefon an den Kundendienst gesendet wird, systematisch zu einer Ablehnung der Annahme des Geräts führt, das nur gegen Zahlung der anfallenden Versandkosten, ggf. erhöht um Bearbeitungskosten zu den Kunden zurückgesendet wird.

Vor dem Versand muss der Kunde das Gerät mit der erforderlichen Sorgfalt verpacken und berücksichtigen, dass die Postdienste die Pakete möglicherweise brutal behandeln. Die Übernahme eines Geräts kann vom Kundendienst sofort ausgeschlossen werden, wenn ein Gerät beschädigt oder oxidiert ankommt oder das offensichtlich eines der Anzeichen aufweist, die es ermöglichen, die Anwendbarkeit der Übernahmevorschriften durch den Kundendienst auszuschließen gemäß Artikel 4.

Das Unternehmen empfiehlt dringend, eine der von den Postdiensten angebotenen Versicherungen abzuschließen, die den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung des Geräts während des Transports zum Kundendienst decken.

Nach Erhalt wird das Gerät, das keinen der in Artikel 4 aufgeführten Ausschlussgründe aufweist (Ursache, die entweder sofort nach Erhalt oder nach Durchführung von Funktionstests festgestellt worden wäre), vom Kundendienst betreut.

Außer in Fällen, in denen diese Tests und/oder Kontrollen unmöglich sind (insbesondere ein Telefon, das sich auch nach einem Batteriewechsel nicht einschaltet), informiert der Kundendienst den Kunden unverzüglich und mit allen Mitteln über die Möglichkeit oder Unmöglichkeit der Übernahme des erhaltenen Geräts gemäß den Ergebnissen der durchgeführten Tests.

Das Einsenden eines Geräts durch den Kunden setzt die vorherige und bedingungslose Annahme voraus, dass die vom Empfangspersonal durchgeführten Sichtkontrollen sowie die vom Kundendienst durchgeführten Tests einen gültigen und anfechtbaren Beweis in Bezug auf den Zustand des Geräts darstellen wenn es beim Kundendienst ankommt.

Im Falle einer Panne während der Inbetriebnahme führt PRS innerhalb von 24 Stunden eine Express-Reparatur des Gerätes durch;

Sind diese Tests durchgeführt, eröffnen sich zwei Möglichkeiten:

- Kein Ausschlussgrund gemäß Artikel 4 vorliegt, das Gerät von der Garantie abgedeckt ist und repariert und an den Kunden zurückgesendet wird.

- Ein oder mehrere Gründe für den Ausschluss von der in Artikel 4 aufgeführten Garantie wurden festgestellt, entweder sofort nach Erhalt oder nach Durchführung von Funktionstests. Der Kunde wird dann auf jeden Fall darüber informiert und sein Gerät wird ihm gegen Zahlung der Rücksendekosten, ggf. zuzüglich Bearbeitungskosten, zurückgesandt.

Wenn das Gerät vom Kundendienst abgedeckt und repariert ist, wird das Gerät per Post an den Kunden zurückgeschickt. Eine Tracking-Nummer wird übermittelt und ermöglicht die Verfolgung des Geräts bis zu seinem Bestimmungsort.

Der Kunde akzeptiert durch ausdrückliche Vereinbarung, dass die Übermittlung einer Versandnummer als ausreichender Nachweis für den Versand des Gerätes durch das Unternehmen gilt und verpflichtet sich, diese entgegenzunehmen.

Durch die durchgeführten Reparaturen wird keine Gewährleistungsverlängerung gewährt, weder im Hinblick auf die gesetzlichen Gewährleistungen noch im Hinblick auf eine etwaige gewerbliche Garantie. Für den Fall, dass das Gerät mehr als sieben Tage im Kundendienst verbringt, wird der Garantie eine Anzahl von Tagen hinzugefügt, die der Überschreitungsdauer der sieben Tage entspricht.

Der Kunde akzeptiert, indem er sein Gerät an den Kundendienst sendet, dass das Unternehmen entweder die aufgrund des Zustands des Geräts angeordneten Reparaturen durchführen oder das erhaltene Gerät oder die erhaltene Ausstattung durch ein gleichwertiges oder besseres Gerät oder eine gleichwertige oder bessere Ausstattung gleicher oder anderer Farbe ersetzen kann.

4. GARANTIESAUSCHLÜSSE. DIE FOLGENDEN FÄLLE SIND AUSDRÜCKLICH VON DER GARANTIE AUSGESCHLOSSEN:

- Geräte, deren Fehlfunktion(en) auf Bruch zurückzuführen ist/sind

Und/oder

- Geräte mit einem aktiven iCloud- oder Google-Konto

Und/oder

- Gerät, das vom Kunden oder einem anderen Dienstleister als PRS materiellen Änderungen unterzogen wurde

Und/oder

- Softwareänderungen am Gerät durch den Kunden oder einen anderen Dienstleister als PRS (insbesondere Jailbreak)

Und/oder

- Gerät, dessen interne Komponenten beschädigt sind (insbesondere, aber nicht ausschließlich: zerrissener oder beschädigter SIM-Leser, durchtrenntes oder beschädigtes Kabel oder Schar, eingesteckte, zerrissene oder beschädigte Schrauben, beschädigtes Touchpad usw.)

Und/oder

- Geräte, die auf ihrer Außenhülle oder auf dem Bildschirm einen oder mehrere Stöße, Schlag(e), Beulen, Verformung(en), Bruch(e), Riss(e), Bruch(e), Beschädigung(en), Änderung(en) und/oder Splitter aufweisen(n)

Und/oder

- Oxydierte Geräte (bei vorübergehendem oder längerem Kontakt mit Wasser oder einer feuchten Umgebung, die zur Oxidation der Schaltkreise führt

Und/oder

- Das Gerät war Gegenstand einer Diebstahlserklärung, die dem Unternehmen ausdrücklich zur Kenntnis gebracht worden wäre

Und/oder

- Gerät, das einen Fehler aufweist, der nicht von der vom Unternehmen gewährten Garantie abgedeckt ist (insbesondere, aber nicht ausschließlich, Ausfall des Motherboards, Bruch oder Verschlechterung des Touchscreens)

Und oder

- Gerät, dessen „Home“-Button nicht mehr funktioniert:

o Button innerhalb der ersten sechs (6) Monate ab Kaufdatum umgetauscht

o Button der zwischen sechs Monaten (6) und einem Tag und zwölf (12) Monaten ab Kaufdatum durch ein Modell ohne digitale Erkennung ersetzt wurde

o Außerhalb der Garantiezeit für Erklärungen, die zwölf Monate und 1 Tag ab Kaufdatum abgegeben wurden

Und/oder

- Gerät, dessen Fehlfunktion auf einen defekten Akku zurückzuführen ist und das mehr als drei (3) Monate nach dem Kaufdatum beim Kundendienst gemeldet werden muss

Ein Gerät, das einen der oben genannten Garantiausschlussgründe aufweist, wird vom Kundendienst nicht übernommen und nur nach Zahlung der Rücksendekosten, ggf. zuzüglich Bearbeitungskosten, zurückgesendet.

5. BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM EMPFANG VON GERÄTEN

5.1 Ein Gerät, das angeblich vom Kunden gesendet, aber nicht vom Unternehmen erhalten wurde, wird vom Unternehmen nicht übernommen oder, noch weniger, erstattet, es sei denn, um den Erhalt des Geräts durch das Unternehmen durch Vorlage einer Empfangsbestätigung nachzuweisen vom Unternehmen unterzeichnet.

5.2 Für das Unternehmen besteht keine Verpflichtung (insbesondere zur Abholung und/oder Rückgabe), solange nicht nachgewiesen wurde, dass es das genannte Gerät tatsächlich erhalten und die Empfangsbestätigung unterzeichnet hat. Aus diesem Grund wird dringend empfohlen, Ihr Gerät nur per Einschreiben mit Empfangsbestätigung und mit einer Versicherung gegen Verlust und Diebstahl bis zum Wert des versendeten Geräts zu versenden. Ebenso wird dringend empfohlen, kurz vor dem Versand Ihres Produkts ein Foto zu machen, auf dem das Datum objektiv festgestellt werden kann, um im Streitfall mit der Post den Nachweis zu erbringen.

5.3 Jede Meinungsverschiedenheit in Bezug auf den Zustand des Telefons bei der Ankunft beim Kundendienst wird durch die Vorlage des Analyseberichts, der vom Empfangspersonal des Unternehmens durchgeführt wird, oder durch den Analysebericht der Testsoftware, der die Informationen des Geräts zusammenfasst, gelöst wie es war sofort nach Erhalt des Gerätes oder, falls dies nicht möglich ist, sobald die Batterie gewechselt und diese Tests durchgeführt wurden.

5.4 Der Kundendienst informiert den Kunden über seine Feststellungen und festgestellten Störungen auf jedem ihm angemessen erscheinenden Weg, einschließlich telefonisch

5.5 Sobald die genannten Fehlfunktionen auf dem Analysebericht erscheinen, entweder nach visueller Beobachtung durch den Betreiber oder nach einer Analyse des Geräts durch die Testsoftware, gilt das Gerät als in diesem Zustand erhalten.

5.6 Sollte diese Meldung folglich einen der Fälle eines Garantiausschlusses ergeben, kann das Gerät im Rahmen des Kundendienstes nicht in Empfang genommen werden und das Gerät wird entgeltlich an den Absender zurückgeschickt anfallende Versandkosten, ggf. zuzüglich Bearbeitungsgebühren

6. BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN IM ZUSAMMENHANG MIT DEM RÜCKVERSAND VON GERÄTEN

6.1 Für jede Sendung sendet das Unternehmen dem Kunden die registrierte Nummer, um das Paket mit den Postdiensten verfolgen zu können.

6.2 Jedes Gerät, das von der Gesellschaft versandt wird und für das sie eine Empfangsbestätigung mit der Unterschrift des Kunden vorlegen kann, gilt als vom Kunden erhalten.

6.3 Sobald das Unternehmen in der Lage ist, eine Empfangsbestätigung an die Namen und Adressen vorzulegen, die in der dem Gerät beigelegten Kundendatei aufgeführt sind, wird davon ausgegangen, dass das Unternehmen seine Verpflichtungen unwiderlegbar erfüllt hat.

7. VEREINBARUNG FÜR ANSPRÜCHE UND STREITIGKEITEN

Jede Kundenbeschwerde im Zusammenhang mit einem oder mehreren Reparaturdiensten muss per Einschreiben mit Rückschein an den "S.A.V. BESCHWERDESERVICE" unter der Adresse des Hauptsitzes

des Unternehmens gesendet werden, wobei die Pannenummer und die betroffene Akte ausdrücklich anzugeben sind. , innerhalb des vorangestellten Frist von 48 Stunden ab Ablieferung des Gerätes an den Kunden oder dessen Abholung, nachweisbar durch den Poststempel. Das Unternehmen wird sich bemühen, so schnell wie möglich zu antworten.

8. KUNDENDIENST

Für jede Anfrage nach Informationen, Erläuterungen oder Beschwerden muss sich der Kunde vorrangig an den Kundendienst des Unternehmens wenden, damit dieser versuchen kann, eine Lösung für das Problem zu finden. Der Kundendienst des Unternehmens ist von 10.00 bis 17.00 Uhr unter den folgenden Kontaktdaten erreichbar: Telefon: 01.87.66.23.24 E-Mail: sav@phonerecyclesolution.com Post: Phone Recycle Solutions – Service client - 189, rue d'Aubervilliers - 75019 PARIS

9. HAFTUNG

9.1 Das Unternehmen ergreift alle geeigneten Maßnahmen, um sicherzustellen, dass der Kunde unter optimalen Bedingungen qualitativ hochwertige Dienstleistungen erbringt. Sie kann jedoch unter keinen Umständen für die Nichterfüllung oder schlechte Erfüllung aller oder eines Teils der im Vertrag vorgesehenen Leistungen haftbar gemacht werden, die entweder dem Kunden oder dem unvorhersehbaren und unüberwindbaren Ereignis eines Dritten vertragsfremden person zuzurechnen wäre oder höherer Gewalt. Allgemeiner gesagt, wenn die Haftung des Unternehmens in Anspruch genommen würde, könnte es in keinem Fall akzeptieren, den Kunden für indirekte Schäden zu entschädigen, oder deren Existenz und/oder Höhe nicht durch Beweise und über den Wert des Geräts hinaus nachgewiesen würde.

9.2 Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das Unternehmen unter keinen Umständen in irgendeiner Weise für den Fall verantwortlich gemacht werden kann, dass die Computerausrüstung oder die E-Mail des Kunden, beispielsweise aufgrund eines Anti-Spam, die E-Mail zurückweist. E-Mails, die von der Gesellschaft versandt werden, und insbesondere, ohne dass diese Liste vollständig ist, die E-Mail nach der Durchführung der Diagnose bei der Ankunft des Geräts, die E-Mail zur Sendungsverfolgung und zur Überwachung der Interventionen des Kundendienstes , und die E-Mail in Bezug auf die Bereitstellung des nicht beanspruchten Geräts an das Unternehmen.

9.3 Der Kunde ist sich der Bestimmungen dieses Artikels und insbesondere der oben genannten Garantien und Haftungsbeschränkungen voll bewusst, wesentliche Bedingungen, ohne die das Unternehmen niemals einen Vertrag abgeschlossen hätte und die der Kunde ausdrücklich und vorbehaltlos akzeptiert.

10. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

10.1 Diese Allgemeine Kundendienstbedingungen werden in Übereinstimmung mit französischem Recht geregelt und ausgelegt, ohne Berücksichtigung der Rechtskonflikte.

10.2 Im Falle einer Streitigkeit, die wahrscheinlich anlässlich der Auslegung und/oder Ausführung der vorliegenden oder in Bezug auf die vorliegende Allgemeine Kundendienstbedingungen entsteht, kann

der Kunde entscheiden, die Streitigkeit mit dem Unternehmen einem herkömmlichen Schlichtungsverfahren zu unterziehen andere alternative Streitbeilegungsverfahren.

10.3 Der Kunde kann sich an die von der Europäischen Kommission eingerichtete europäische Plattform zur Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten unter der folgenden Adresse wenden, die alle in Frankreich zugelassenen Streitbeilegungsstellen auflistet: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

10.4 Im Falle des Scheiterns des möglichen Schlichtungsverfahrens oder wenn der Kunde ein Gericht befassen möchte, gelten die Regeln der Zivilprozessordnung, wobei sich der Kunde dennoch verpflichtet, unter Androhung der Nichtigkeit des Verfahrens, einen eingeschriebenen Brief zu richten mit einer Empfangsbestätigung per Post, die seine Absicht anzeigt, ein Gerichtsverfahren gegen das Unternehmen einzuleiten, bevor es an eine Gerichtsbarkeit verwiesen wird.

10.5 Für die Beilegung von Streitigkeiten, die nicht gütlich beigelegt wurden, wird die ausschließliche Zuständigkeit den Gerichten im Zuständigkeitsbereich des Tribunaux du ressort von der Cour d'appel de Paris zugewiesen, sofern nicht zwingende Verfahrensregeln dem entgegenstehen.