

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO POSVENTA PHONE RECYCLE SOLUTION

Junio 2023

La versión francesa es la autorizada

Las presentes Condiciones Generales del Servicio Posventa han sido actualizadas el 1 de febrero del 2023 y definen las condiciones en las que el Servicio Posventa de Phone Recycle Solution se hará cargo de los dispositivos de tipo "smartphone" que no hayan funcionado correctamente tras la compra del dispositivo, ya sea directamente o a través de un revendedor o un marketplace y dentro de los límites que se establecen a continuación.

1. DEFINICIONES

Las presentes Condiciones Generales de Servicio Postventa (en adelante "CGSAV") son ofrecidas por Phone Recycle Solution (en adelante "la Sociedad"), sociedad por acciones simplificada con un capital de 10.000 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 189, rue d'Aubervilliers en París (75019), inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número de identificación 831008842.

La Empresa ofrece a la venta teléfonos reacondicionados y todo tipo de accesorios para móviles (los "Productos" o los "Dispositivos"), ya sea directamente o a través de paginas web asociados que organizan ventas privadas (La « Pagina » o las "Paginas") o en mercados digitales (el « Mercado » o los "Mercados") o en tiendas asociadas de minoristas asociados (la "Tienda" o las "Tiendas").

Durante el uso de un Producto por parte del Cliente, puede producirse un mal funcionamiento o una avería. En las condiciones que se detallan a continuación, el Cliente podrá enviar el aparato adquirido al Servicio Posventa de la Empresa para la reparación de la avería o su reacondicionamiento.

2. APLICACIÓN Y EXIGIBILIDAD DE LAS CGSAV

Las presentes CGSAV tienen por objeto definir todas las condiciones en las que la Empresa puede hacerse cargo, en el marco de su Servicio Posventa, de las solicitudes de intervención realizadas por los Clientes relativas a los Aparatos que hayan adquirido directamente a la Empresa o a través de un revendedor.

Por lo tanto, se aplican a cualquier solicitud de intervención realizada al Servicio Posventa de la Empresa.

El Cliente declara haber leído y aceptado las presentes CGSAV antes de realizar su Pedido. Ha indicado su plena aceptación de las presentes condiciones generales marcando la casilla específicamente dedicada a las mismas, sin la cual la validación informática del pedido es imposible.

El Cliente declara asimismo haber leído las Condiciones Generales de Venta (CGV) y, en su caso, las condiciones generales de venta específicas del minorista o del Marketplace.

La validación del Pedido implica, por tanto, la aceptación de las CGV, las CGSAV y, en su caso, las condiciones especiales o excepcionales aplicables al Pedido. Éstas se actualizan periódicamente, y las CGSAV aplicables son las vigentes en el Página en el momento de la realización del Pedido.

Por lo tanto, cualquier condición en contrario impuesta por el Cliente será, salvo aceptación expresa, inoponible a la Sociedad, con independencia del momento en que haya sido puesta en su conocimiento.

El hecho de que la Sociedad no se acoja en un momento dado a cualquier disposición de las presentes CGSAV no se interpretará como una renuncia al derecho de acogerse posteriormente a cualquier disposición de dichas CGSAV y se interpretará únicamente como una tolerancia temporal.

PRS ofrece al cliente una garantía de 12 meses (limitada a 18 meses a partir de la fecha de entrega en el almacén del cliente asociado) desde la fecha de venta al cliente de los productos que comercializa. Esta garantía cubre los gastos de recogida y seguimiento, la mano de obra, las piezas de recambio y el transporte del material al proveedor, si fuera necesario. Esta garantía cubre los defectos debidos a una falta de calidad del producto. Esta garantía no reduce ni elimina la garantía legal al consumidor.

3. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN Y ACEPTACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO POSVENTA

El Cliente queda informado de que, en el marco de la realización de las operaciones de mantenimiento y/o reparaciones indispensables para la prestación de su servicio, el Servicio Posventa podrá verse obligado a borrar todos los datos contenidos en el aparato.

Por lo tanto, se estipula expresamente que la Empresa no podrá ser considerada responsable de la desaparición, el borrado o la corrupción de los datos contenidos previamente en el dispositivo enviado al Servicio Posventa. La posibilidad de desaparición, borrado o corrupción de datos se pone por tanto formalmente en conocimiento del Cliente, quien declara expresamente haber tomado todas las medidas útiles para la conservación, copia de seguridad o preservación de sus datos antes de enviar su aparato al Servicio Posventa y renuncia de antemano a cualquier acción de cualquier tipo contra la Empresa por este motivo.

Antes de enviar cualquier aparato al Servicio Posventa, es imperativo realizar una declaración en línea en la página www.sav.phonerecyclesolution.com en la categoría "Declarar una avería" con el fin de obtener un acuerdo y un número de devolución.

Si no se cumple esta formalidad imperativa, no se asumirá ninguna responsabilidad por este aparato, que sólo será devuelto a su remitente a cambio del pago de los gastos de envío aplicables, más los eventuales gastos de tramitación.

Cualquier omisión o declaración falsa sobre el estado del Aparato supondrá la exclusión total de la garantía y no se asumirá responsabilidad alguna por ningún concepto.

Una vez declarada la avería, el servicio posventa indicará el procedimiento detallado a seguir en un plazo máximo de 72 horas (excluidos fines de semana y festivos) y enviará un correo electrónico

Salvo en los casos en que estas pruebas y/o verificaciones sean imposibles (en particular, un teléfono que no se enciende incluso después de cambiar la batería), el Servicio Posventa informará al Cliente sin demora y por todos los medios de la posibilidad o imposibilidad de hacerse cargo del aparato recibido en función de los resultados de las pruebas realizadas.

El envío de un aparato por parte del Cliente implica la aceptación previa e incondicional de que los controles visuales efectuados por el operador receptor así como las pruebas realizadas por el Servicio Posventa constituyen una prueba válida y oponible del estado del aparato a su llegada al Servicio Posventa.

En caso de avería en el momento de la puesta en servicio, PRS procederá a la reparación exprés del aparato en un plazo de 24 horas;

Una vez realizadas estas pruebas, existen dos posibilidades:

- Una vez realizadas estas pruebas, se abren dos posibilidades: No aparece ninguna causa de exclusión de las enumeradas en el artículo 4, el aparato está cubierto por la garantía y será reparado y reenviado al Cliente.

- Que se haya detectado una o varias de las causas de exclusión de la garantía enumeradas en el artículo 4, ya sea inmediatamente después de la recepción o tras haber realizado pruebas de funcionamiento. En ese caso, se informará al Cliente por cualquier medio y se le devolverá el aparato previo pago de los gastos de devolución, más los eventuales gastos de tramitación.

Salvo en los casos en que estas pruebas y/o verificaciones sean imposibles (en particular, un teléfono que no se enciende incluso después de cambiar la batería), el Servicio Posventa informará al Cliente sin demora y por todos los medios de la posibilidad o imposibilidad de hacerse cargo del aparato recibido en función de los resultados de las pruebas realizadas.

El envío de un aparato por parte del Cliente implica la aceptación previa e incondicional de que los controles visuales efectuados por el operador receptor así como las pruebas realizadas por el Servicio Posventa constituyen una prueba válida y oponible del estado del aparato a su llegada al Servicio Posventa.

En caso de avería en el momento de la puesta en servicio, PRS procederá a la reparación exprés del aparato en un plazo de 24 horas;

Una vez realizadas estas pruebas, existen dos posibilidades:

- Una vez realizadas estas pruebas, se abren dos posibilidades: No aparece ninguna causa de exclusión de las enumeradas en el artículo 4, el aparato está cubierto por la garantía y será reparado y reenviado al Cliente.

- Que se haya detectado una o varias de las causas de exclusión de la garantía enumeradas en el artículo 4, ya sea inmediatamente después de la recepción o tras haber realizado pruebas de funcionamiento. En ese caso, se informará al Cliente por cualquier medio y se le devolverá el aparato previo pago de los gastos de devolución, más los eventuales gastos de tramitación.

En caso de que el aparato sea tomado a cargo por el Servicio Posventa y una vez reparado, el aparato será devuelto al Cliente por correo. Se facilitará un número de seguimiento para poder seguir el aparato hasta su destino.

El Cliente acepta expresamente que la comunicación de un número de envío es prueba suficiente del envío del aparato por parte de la Empresa y se compromete a recibirlo.

No se concede ninguna extensión de la garantía como consecuencia de las reparaciones efectuadas, ni con respecto a las garantías legales ni con respecto a cualquier garantía comercial. En caso de que el Aparato pase más de siete días en el Servicio Postventa, se añadirá a la Garantía un número de días equivalente al tiempo que exceda de siete días.

El Cliente acepta que al enviar el aparato al Servicio Postventa, la Empresa podrá efectuar las reparaciones que requiera el estado del aparato o sustituir el aparato o material recibido por un aparato o material equivalente o superior, del mismo o distinto color.

4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS DE LA GARANTÍA LOS SIGUIENTES CASOS:

- Aparatos cuyo(s) funcionamiento(s) defectuoso(s) sea(n) consecuencia de roturas

Y/o

- Aparatos con una cuenta iCloud o Google activa

Y/o

- Aparato(s) que hayan sufrido modificaciones de hardware por parte del Cliente o de un proveedor de servicios distinto de PRS

Y/o

- Dispositivo(s) con modificaciones de software realizadas por el Cliente o por un proveedor distinto de PRS (incluido Jailbreak)

Y/o

- Dispositivo con componentes internos dañados (incluyendo pero no limitado a: lector SIM rasgado o dañado, cable cortado o dañado, rosca de tornillo taponada, rasgada o dañada, táctil dañado, etc.)

Y/o

- El dispositivo tiene uno o más golpes, choques, abolladuras, deformaciones, roturas, grietas, roturas, abolladuras, alteraciones y/o astillas en su carcasa exterior o en la pantalla

Y/o

- Equipos oxidados (en contacto temporal o prolongado con agua o un ambiente húmedo que ha provocado la oxidación de los circuitos).

Y/o

- Equipos que hayan sido denunciados como robados y que se hayan puesto expresamente en conocimiento de la Compañía.

Y/o

- Un equipo con un fallo que no esté cubierto por la garantía de la Empresa (incluyendo, pero no limitado a, fallos en la placa base, rotura o daños en la pantalla táctil)

Y/o

- Dispositivo cuyo botón "Home" ya no funciona:

o Botón sustituido dentro de los seis (6) primeros meses desde la fecha de compra

o Botón sustituido por un modelo sin reconocimiento digital entre los seis (6) meses y un (1) día y los doce (12) meses desde la fecha de compra

o Fuera de garantía para cualquier reclamación realizada dentro de los doce meses y un día desde la fecha de compra

Y/o

- Un aparato cuyo mal funcionamiento se deba a una batería defectuosa y que se comunique al departamento de servicio técnico transcurridos más de tres (3) meses desde la fecha de compra.

Un aparato con una de las causas de exclusión de la garantía arriba mencionadas no será tomado a cargo por el Servicio Posventa y sólo será devuelto previo pago de los gastos de devolución, más los eventuales gastos de tramitación.

5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LA RECEPCIÓN DE EQUIPOS

5.1 Un Equipo supuestamente enviado por el Cliente pero no recibido por la Empresa no será aceptado por la Empresa, y mucho menos reembolsado, a menos que la recepción del Equipo por parte de la Empresa pueda demostrarse mediante la presentación de una atestación de recibo firmado por la Empresa.

5.2 No existirá obligación alguna (incluida la recogida y/o devolución) por parte de la Empresa hasta que pueda demostrarse que ha recibido efectivamente el Dispositivo y firmada la atestación de recibo. Por ello, se recomienda encarecidamente enviar el dispositivo únicamente por correo certificado con acuse de recibo y con un seguro que cubra la pérdida y el robo hasta el valor del dispositivo enviado. También se recomienda encarecidamente hacer una foto que pueda fecharse objetivamente justo antes de enviar el producto, con el fin de aportar una prueba en caso de litigio con los servicios postales.

5.3 Cualquier desacuerdo sobre el estado del teléfono a su llegada al Servicio Posventa se resolverá presentando el informe de análisis realizado por el operador de recepción de la Empresa o

mediante el informe de análisis del software de prueba que resuma la información sobre el aparato tal y como se encontraba inmediatamente después de la recepción del aparato o, si esto no fuera posible, tan pronto como se haya cambiado la batería y se hayan realizado estas pruebas.

5.4 El Servicio Posventa informará al Cliente de sus conclusiones y de las averías descubiertas por cualquier medio que considere adecuado, incluso por teléfono.

5.5 Tan pronto como las averías mencionadas aparezcan en el informe de análisis, ya sea como resultado de las observaciones visuales del operador o tras un análisis del Dispositivo por el software de prueba, se considerará que el Dispositivo se ha recibido en este estado.

5.6 Por consiguiente, si este informe revela uno de los casos constitutivos de exclusión de garantía, no será posible hacerse cargo del Dispositivo en el marco del Servicio Posventa y el Dispositivo será devuelto a su remitente a cambio del pago de los gastos de envío aplicables, más los eventuales gastos de tramitación.

6. RESOLUCIÓN DE LITIGIOS DERIVADOS DEL REENVÍO DEL APARATO

6.1 Para cada envío, la Sociedad facilitará al Cliente el número de registro que permita el seguimiento del paquete por los servicios postales.

6.2 Todo aparato enviado por la Sociedad y del que ésta pueda presentar una atestación de recibo con la firma del Cliente se considerará recibido por el Cliente.

6.3 Desde el momento en que la Empresa pueda presentar una atestación de recibo con el nombre y la dirección que figuran en la tarjeta de cliente adjunta al aparato, se considerará de forma concluyente que la Empresa ha cumplido con sus obligaciones.

7. ACUERDO SOBRE RECLAMACIONES Y LITIGIOS

Toda reclamación del Cliente relativa a una o varias prestaciones de reparación deberá enviarse por carta certificada con atestación de recibo al "SERVICE RÉCLAMATIONS S.A.V." a la dirección de la sede social de la Sociedad, indicando explícitamente el número de avería y el expediente en cuestión, en el plazo prefijado de 48 horas a partir de la entrega del aparato al Cliente o de su recuperación, de lo que dará fe el sello de correos. La Empresa procurará responder a la mayor brevedad posible.

8. ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier solicitud de información, aclaración o reclamación, el Cliente deberá ponerse en contacto, con carácter prioritario, con el Servicio de Atención al Cliente de la Empresa, para que éste intente encontrar una solución al problema. El Servicio de Atención al Cliente de la Sociedad está disponible de 10:00 a 17:00 horas a través de los siguientes datos de contacto: Teléfono: 01.87.66.23.24 Correo electrónico: sav@phonerecyclesolution.com Correo : Phone Recycle Solution-Servicio de Atención al Cliente - 189, rue d'Aubervilliers - 75019 PARÍS

9. RESPONSABILIDAD

9.1 La Sociedad adoptará todas las medidas oportunas para garantizar al Cliente la prestación de servicios de calidad en condiciones óptimas. No obstante, la Sociedad no podrá ser considerada responsable en ningún caso de la no ejecución o de la mala ejecución de la totalidad o parte de las prestaciones previstas en el contrato, que sea imputable bien al Cliente, bien al hecho imprevisible e insuperable de un tercero ajeno al contrato, bien a un caso de fuerza mayor. De manera más general, en caso de responsabilidad de la Sociedad, ésta no podría en ningún caso aceptar indemnizar al Cliente por daños indirectos o cuya existencia y/o quantum no estuvieran establecidos por pruebas y más allá del valor del aparato.

9.2 Queda expresamente estipulado que la Sociedad no podrá ser considerada responsable en modo alguno si el equipo informático o el buzón electrónico del Cliente rechaza, por ejemplo como consecuencia del antispam, el correo electrónico enviado por la Sociedad, y en particular, sin que esta lista sea exhaustiva, el correo electrónico tras la realización del diagnóstico a la llegada del aparato, el correo electrónico de seguimiento del envío y el seguimiento de las intervenciones del Servicio Postventa, y el correo electrónico relativo a la puesta a disposición de la Sociedad del aparato no reclamado.

9.3 El Cliente es plenamente consciente de las disposiciones del presente artículo y, en particular, de las garantías y limitaciones de responsabilidad antes mencionadas, condiciones esenciales sin las cuales la Sociedad nunca habría contratado, y que el Cliente acepta expresamente sin reservas.

10. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

10.1 Las presentes CGSAV se rigen e interpretan de conformidad con el derecho francés, sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes.

10.2 En caso de litigio derivado de la interpretación y/o ejecución de las presentes CGSAV o en relación con las mismas, el Cliente podrá decidir someter el litigio con la Sociedad a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otro método alternativo de resolución de litigios.

10.3 El Cliente puede consultar la plataforma europea de resolución de litigios en materia de consumo creada por la Comisión Europea en la siguiente dirección, en la que figuran todos los organismos de resolución de litigios autorizados en Francia: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

10.4 Si el procedimiento de mediación fracasa o si el Cliente desea presentar una demanda ante un tribunal, se aplicarán las normas del Código de Procedimiento Civil. No obstante, el Cliente se compromete, pena de anulación del procedimiento, a enviar por correo una carta certificada con atestación de recibo indicando su intención de iniciar un procedimiento judicial contra la Sociedad antes de presentar el caso ante cualquier tribunal.

10.5 Para la resolución de cualquier litigio que no se haya resuelto de forma amistosa, se atribuye competencia exclusiva a los Tribunales de la jurisdicción del Tribunal de Apelación de París, salvo norma procesal imperativa en contrario.