

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE

PHONE RECYCLE SOLUTION

JUIN 2023

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente sont à jour au 1er Février 2023 et délimitent les conditions de prise en charge par le Service Après-Vente de Phone Recycle Solutions des appareils de type « smartphone » présentant un dysfonctionnement apparu postérieurement à l'acquisition de l'appareil, soit directement soit via un revendeur ou une place de marché et dans les limites ci-après exposées.

1. DÉFINITIONS

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (ci-après « CGSAV ») sont proposées par Phone Recycle Solutions (ci-après « La Société »), société par actions simplifiée au capital de 10.000 euros, dont le siège social est situé 189, rue d'Aubervilliers à Paris (75019), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro d'identification 831008842

La Société propose à la vente des téléphones reconditionnés et tout type d'accessoires mobiles (les « Produits » ou les « Appareils »), soit directement soit via des sites internet partenaires organisant des ventes-privées (Le ou Les « Site ») ou sur des places de marchés numériques (La ou les « Place de Marché ») ou dans des Magasins partenaires chez des revendeurs partenaires (Le ou Les « Magasin »).

Au cours de l'utilisation d'un Produit par le Client, un dysfonctionnement ou une panne peut survenir. Sous les conditions ci-après détaillées, le Client peut envoyer l'appareil acheté au Service Après-Vente de la Société pour une réparation de la panne ou une remise en état

2. APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGSAV

Les présentes CGSAV ont pour objet de définir l'ensemble des conditions dans lesquelles la Société est susceptible de prendre en charge au sein de son Service Après-Vente les demandes d'intervention formulées par les Clients concernant les Appareils dont ils ont fait l'acquisition directement auprès de la Société ou via un revendeur.

Elles s'appliquent donc à toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après-Vente de la Société.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGSAV avant la passation de sa Commande. Il a matérialisé son acceptation intégrale de celles-ci en cochant la case spécifiquement dédiée sans laquelle la validation informatique de la commande est impossible.

Il déclare également avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente (CGV) et, le cas échéant, des conditions générales de vente particulières du revendeur ou de la Place de Marché.

La validation de la Commande vaut donc acceptation des CGV, des CGSAV et, le cas échéant, des conditions dérogatoires ou particulières applicables à la commande. Celles-ci sont régulièrement mises à jour, les CGSAV applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de passation de la Commande.

Toute condition contraire posée par le Client serait donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à La Société quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque disposition des présentes CGSAV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque disposition desdites CGSAV et ne saurait être interprétée que comme une tolérance temporaire.

PRS offre une garantie de 12 mois (limitée à 18 mois à compter de la date de livraison entrepôt du client partenaire) à compter de la date de vente sur ticket de caisse du client utilisateur sur les produits commercialisés. Cette garantie couvre les frais de prise en charge et de suivi, la main d'œuvre, les pièces détachées et le port du matériel au fournisseur, si nécessaire. Cette garantie porte sur des défauts dus à une absence de qualité du produit. Cette garantie ne réduit ou ne supprime la garantie légale au consommateur.

3. PROCÉDURE DE RETOUR ET D'ACCORD DE PRISE EN CHARGE PAR LE SAV

Le Client est informé de ce que, dans le cadre de la réalisation des opérations de maintenance et/ou réparation indispensables à l'exécution de sa prestation, le Service Après-Vente peut être amené à supprimer l'intégralité des données se trouvant sur l'appareil.

Il est donc expressément stipulé que la Société ne pourra pas être tenue responsable de la disparition, de l'effacement ou de la corruption des données figurant préalablement sur l'appareil envoyé au Service Après-Vente. La possibilité d'une disparition, d'un effacement ou d'une corruption des données est donc formellement portée à la connaissance du Client qui déclare expressément avoir pris toutes les mesures utiles à la conservation, sauvegarde ou préservation de ses données préalablement à l'envoi de son appareil au Service Après-Vente et renonce par avance à toute action de quelque nature que ce soit à l'encontre de la Société sur ce fondement.

Avant tout envoi d'appareil au service après-vente, il est impératif d'effectuer une déclaration en ligne sur le site www.sav.phonerecyclesolution.com catégorie « Déclarer une panne » afin d'obtenir un accord de principe et un numéro de retour.

A défaut d'accomplir cette formalité impérative, aucune prise en charge ne sera effectuée sur cet appareil qui ne sera retourné à son expéditeur qu'en contrepartie du règlement des frais d'expédition applicables, majorables le cas échéant de frais de traitement.

Une omission ou une fausse déclaration relative à l'état de l'Appareil entraîne une exclusion totale de garantie et aucune prise en charge ne sera effectuée, pour quelque motif que ce soit.

Une fois la déclaration de panne effectuée, le service après-vente indiquera la marche à suivre détaillée dans un délai maximal de 72 heures (hors week-end et jours fériés) et enverra un courriel

récapitulatif des manipulations à effectuer sur le téléphone préalablement à son emballage et son expédition afin de désactiver iCloud® (pour les appareils Apple®). A compter de la réception de ce courriel, le Client dispose de 15 jours pour envoyer son appareil au Service Après Vente.

La prise en charge d'un téléphone sur lequel le service iCloud® est encore activé est impossible. L'attention du Client est donc attirée sur le fait que la non-désactivation de iCloud avant expédition du téléphone au Service Après-Vente entraînera systématiquement un refus de prise en charge de l'appareil qui ne sera retourné à son expéditeur qu'en contrepartie du règlement des frais d'expédition applicables, majorables le cas échéant de frais de traitement.

Avant expédition, le Client devra emballer l'appareil avec tout le soin nécessaire et tenir compte du fait que les services postaux sont susceptibles de brutaliser les colis. La prise en charge d'un appareil peut être immédiatement exclue par le Service Après-Vente dans le cas d'un appareil qui arriverait cassé, dégradé, oxydé ou présenterait manifestement un des indices permettant d'exclure l'applicabilité des règles de prise en charge par le service après-vente telles qu'elles sont définies à l'article 4.

La Société recommande fortement de souscrire à l'une des assurances proposées par les services postaux pour couvrir la perte, le vol ou la dégradation de l'appareil lors de son transport jusqu'aux locaux du service après-vente.

Une fois réceptionné, l'appareil ne présentant pas une des causes d'exclusion figurant à l'article 4 (cause qui aurait été découverte soit immédiatement à réception, soit après la réalisation de tests de fonctionnement), sera pris en charge par le Service Après-Vente.

Sauf les cas où ces tests et/ou vérifications sont impossibles (notamment téléphone qui ne s'allume pas même après changement de batterie), le Service Après-Vente informe le client sans délai et par tous moyens de la possibilité ou de l'impossibilité de prendre en charge l'appareil réceptionné en fonction des résultats des tests effectués.

L'envoi d'un appareil par le Client implique l'acceptation préalable et sans conditions de ce que les contrôles visuels réalisés par l'opérateur de réception ainsi que les tests effectués par le Service Après-Vente constituent une preuve valable et opposable relativement à l'état de l'appareil lors de son arrivée au sein du Service Après-Vente.

En cas de Panne à la mise en Service , PRS procédera à une réparation express en 24H de l'appareil ;

Une fois ces tests effectués, deux possibilités s'ouvrent alors :

- Aucune cause d'exclusion figurant à l'article 4 n'apparaît, l'appareil est pris en charge dans le cadre de la garantie et fera l'objet d'une réparation et réexpédition au Client.

- Une ou plusieurs causes d'exclusions de la garantie figurant à l'article 4 ont été décelées, soit immédiatement à la réception soit après avoir effectué des tests de fonctionnement. Le Client en est alors informé par tous moyens et son appareil lui est retourné dès règlement des frais de réexpédition, majorables le cas échéant de frais de traitement.

Dans le cas où l'appareil fait l'objet d'une prise en charge par le Service Après-vente et une fois réparé, l'appareil sera retourné au Client par voie postale. Un numéro de suivi est communiqué et permet de suivre l'appareil jusqu'à destination.

De convention expresse, le Client accepte que la communication d'un numéro d'expédition est une preuve suffisante de l'expédition de l'appareil par la Société et s'engage à le réceptionner.

Aucune prolongation de garantie n'est octroyée du fait de la réalisation des réparations, ni en ce qui concerne les garanties légales ni en ce qui concerne une éventuelle garantie commerciale. Dans le cas où l'Appareil passe plus de sept jours au sein du Service Après-Vente, un nombre de jours équivalent à la durée excédentaire aux sept jours est ajouté à la Garantie.

Le Client accepte en envoyant son appareil au Service Après-Vente que la Société pourra soit effectuer les réparations commandées par l'état de l'appareil soit remplacer l'appareil ou le matériel reçu par un appareil ou du matériel équivalent ou supérieur, de couleur identique ou de couleur différente.

4. EXCLUSIONS DE GARANTIE SONT FORMELLEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE LES CAS SUIVANTS :

- Appareils dont le(s) dysfonctionnement(s) résulte(nt) d'une casse

Et/ou

- Appareils présentant un compte iCloud ou Google actif

Et/ou

- Appareil ayant subi des modifications matérielles par le Client ou par un prestataire autre que PRS

Et/ou

- Appareil ayant subi des modifications logicielles par le Client ou par un prestataire autre que PRS (notamment Jailbreak)

Et/ou

- Appareil dont les composants internes sont endommagés (notamment, mais non exclusivement : lecteur SIM arraché ou dégradé, nappe coupée ou dégradée, pas de vis obturé, arraché ou dégradé, pavé tactile endommagé etc.)

Et/ou

- Appareils présentant sur sa coque extérieure ou sur l'écran un ou plusieurs choc(s), coup(s), bosse(s), déformation(s), cassure(s), fêlure(s), brisure(s), brèche(s), altération(s) et/ou éclat(s)

Et/ou

- Appareils oxydé (en contact temporaire ou prolongé avec de l'eau ou un milieu humide ayant conduit à l'oxydation des circuits)

Et/ou

- Appareil ayant fait l'objet d'une déclaration de vol qui aurait été portée à la connaissance expresse de la Société

Et/ou

- Appareil présentant une panne ne relevant pas de la garantie consentie par la Société (notamment, mais non exclusivement, panne de la carte-mère, brisure ou détérioration de l'Écran tactile)

Et/ou

- Appareil dont le bouton « Home » n'est plus fonctionnel :

o Bouton échangé dans les six (6) premiers mois depuis la date l'achat

o Bouton remplacé par un modèle sans reconnaissance digitale entre six mois (6) et un jour et douze (12) mois depuis la date d'achat

o Hors garantie pour toute déclaration effectuée dès douze mois et 1 jour à compter de la date d'achat

Et/ou

- Appareil dont le dysfonctionnement résulte d'une batterie défectueuse et faisant l'objet d'une déclaration au service après-vente plus de trois (3) mois à compter de la date d'achat .

Un Appareil présentant une des causes d'exclusion de garantie citées ci-dessus ne sera pas pris en charge par le Service Après-Vente et ne sera retourné qu'après règlement des frais de réexpédition, majorables le cas échéant de frais de traitement.

5. RÉOLUTION DES LITIGES INHÉRENTS À LA RECEPTION DES APPAREILS

5.1 Un appareil prétendument expédié par le Client mais non-réceptionné par la Société ne fera pas l'objet d'une prise en charge par la Société ni, encore moins, d'un remboursement, sauf à démontrer la réception par la Société de l'Appareil au moyen de la production d'un accusé de réception signé par la Société.

5.2 Aucune obligation (de prise en charge et/ou de restitution notamment) n'existera à la charge de la Société tant qu'il ne sera pas démontré qu'elle a effectivement réceptionné ledit appareil et qu'elle a signé l'accusé de réception. C'est pourquoi il est fortement recommandé de n'expédier son appareil qu'en recommandé avec accusé de réception et avec une assurance garantissant la perte et le vol à hauteur de la valeur de l'appareil expédié. De même, il est fortement recommandé

de prendre une photo dont il est possible d'établir objectivement la date juste avant l'expédition de son produit afin de ménager une preuve en cas de litige avec les services postaux.

5.3 Tout désaccord relatif à l'état du téléphone à son arrivée au sein du Service Après Vente sera résolu par la production du rapport d'analyse effectué par l'opérateur de réception de la Société ou par le rapport d'analyse du logiciel de test récapitulant les informations de l'appareil telles qu'elles étaient dans un temps immédiatement postérieur à la réception de l'appareil ou, en cas d'impossibilité, dès que la batterie aura été changée et ces tests effectués.

5.4 Le Service Après Vente informe le Client de ses constatations et des dysfonctionnements découverts par tous moyens qu'il juge approprié, y compris par téléphone

5.5 Dès lors que les dysfonctionnements mentionnés figurent sur le rapport d'analyse, soit à la suite des constatations visuelles de l'opérateur soit suite à une analyse de l'Appareil par le logiciel de test, l'Appareil sera réputé avoir été réceptionné en cet état.

5.6 En conséquence, si ce rapport laisse apparaître un des cas constituant une exclusion de garantie, il ne sera pas possible de prendre en charge l'appareil dans le cadre du Service Après-Vente et l'Appareil sera retourné à son expéditeur en contrepartie du règlement des frais d'expédition applicables, majorables le cas échéant de frais de traitement.

6. RÉOLUTION DES LITIGES INHÉRENTS À LA REEXPÉDITION DES APPAREILS

6.1 Pour chaque expédition, la Société transmet au Client le numéro de recommandé afin de permettre un suivi du colis auprès des services postaux.

6.2 Tout appareil expédié par la Société et pour laquelle celle-ci sera en mesure de produire un accusé de réception portant la signature du client sera considéré comme réceptionné par le Client.

6.3 Dès lors que la Société est en mesure de produire un accusé de réception aux noms et adresse figurant sur la fiche client attachée à l'appareil, la Société sera irréfragablement réputée avoir satisfait à ses obligations.

7. CONVENTION RELATIVE AUX RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Toute réclamation du Client relative à une ou des prestations de réparation devra être adressée impérativement par lettre recommandée avec accusé de réception au « SERVICE RÉCLAMATIONS S.A.V. » à l'adresse du siège de la Société, en indiquant explicitement le numéro de panne et le dossier concerné, dans le délai préfix des 48 heures de la livraison de l'appareil au Client ou de sa récupération, cachet de la poste faisant foi. La Société s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

8. SERVICE CLIENT

Pour toute demande d'informations, de précisions ou pour toute réclamation, le Client doit contacter, en priorité, le Service Client de La Société, afin de permettre à ce dernier de tenter de trouver une solution au problème. Le Service Client de La Société est accessible 10h à 17h en utilisant les coordonnées suivantes: Téléphone : 01.87.66.23.24 Courriel :

sav@phonerecyclesolution.com Courrier : Phone Recycle Solutions - Service Client - 189, rue d'Aubervilliers – 75019 PARIS

9. RESPONSABILITÉ

9.1 La Société met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, de prestations de qualité. Elle ne saurait cependant en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure. Plus généralement, si la responsabilité de la Société se trouvait engagée, elle ne pourrait en aucun cas accepter d'indemniser le Client pour des dommages indirects ou dont l'existence et/ou le quantum ne seraient pas établis par des preuves et au-delà de la valeur de l'appareil.

9.2 Il est expressément stipulé que la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, pour le cas où le matériel informatique ou la messagerie électronique des Clients rejeterait, par exemple du fait d'un anti-spam, les courriers électroniques adressés par la Société, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, le courriel consécutif à la réalisation des diagnostics à l'arrivée de l'appareil, le courriel électronique de suivi d'expédition et de suivi des interventions du Service Après-Vente, et le courriel relatif à la mise à disposition de la Société de l'appareil non-réclamé.

9.3 Le Client a pleinement conscience des dispositions du présent article et notamment des garanties et limitations de responsabilité susvisées, conditions essentielles sans lesquelles la Société n'aurait jamais contracté, et que le Client accepte expressément sans réserve aucune.

10. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

10.1 Les présentes CGSAV sont régies et interprétées conformément au droit français, sans tenir compte des principes de conflits de lois.

10.2 En cas de litige susceptible de survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes ou en relation avec les présentes CGSAV, le Client peut décider de soumettre le litige avec la Société à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

10.3 Le Client peut se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante et répertoriant l'ensemble des organismes de règlement de litiges agréés en France : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

10.4 En cas d'échec de l'éventuelle procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront, le Client s'engageant néanmoins, à peine de nullité de la procédure, à adresser une lettre recommandée avec accusé de réception par la Poste indiquant son intention d'initier une procédure judiciaire à l'encontre de la Société préalablement à la saisine de toute juridiction.

10.5 Pour la résolution de tout litige qui n'aurait pas trouvé d'issue amiable, compétence exclusive est attribuée aux Tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris, sauf règle procédurale impérative contraire.