

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE

Version Février 2020

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente sont à jour au 1^{er} Février 2020 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.

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

3.1 Le Client est informé de ce que, dans le cadre de l'établissement d'un devis ou 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.

3.2 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.

3.3 A défaut d'accomplir cette formalité impérative, aucun devis ni aucune prise en charge ne seront effectués sur cet appareil qui ne sera retourné à son expéditeur qu'en contrepartie du règlement des frais d'expédition applicable, majorables le cas échéant de frais de traitement figurant au 3.12.

3.4 Une fois la déclaration de panne effectuée, le service après-vente indiquera la marche à suivre détaillée dans un délai maximal de 72 heures 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©).

3.5 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, tel que figurant à l'article 3.12.

3.6 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.

3.7 Une fois réceptionné, l'appareil ne présentant pas une des causes d'exclusion immédiate ou découverte après la réalisation des tests de fonctionnement figurant à l'article 4 sera pris en charge par le Service Après-Vente qui le soumettra à une série de tests à l'aide d'un logiciel de test de fonctionnement ainsi qu'à des contrôles visuels et à des vérifications internes.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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 un devis de remise en état de son appareil lui est proposé.

3.11 En cas d'acceptation du devis, ce-dernier est offert et les réparations sont effectuées dans les meilleurs délais.

3.12 En cas contraire, une facturation forfaitaire de 80€ sera due par le Client pour les frais d'établissement du devis, d'analyse, de traitement et de réexpédition de son appareil. En pareil cas la Société exercera son droit de rétention sur l'appareil et le Service Après-Vente ne procédera pas au retour de l'appareil tant que la facture d'établissement du devis, de traitement et de réexpédition de l'appareil n'aura pas été réglée par le Client.

3.13 Le devis est valable pendant une durée de 30 (trente) jours calendaires à compter de sa date d'établissement.

3.14 Dans le cas où les travaux de réparation entrepris après acceptation du devis font apparaître un travail important entraînant une modification du montant du devis ou des délais indicatifs qui y sont mentionnés, le Client en sera immédiatement averti par tous moyens, et notamment par un devis rectificatif gratuit. Aucune réparation ne sera effectuée sans son accord exprès et préalable.

3.15 Une fois l'appareil réparé par le Service Après-Vente ou après règlement de la facture correspondant aux frais d'établissement du devis, de traitement et de réexpédition de l'appareil le cas échéant, l'appareil sera retourné au Client par voie postale. Un numéro de suivi est communiqué et permet de suivre l'appareil jusqu'à destination.

3.16 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.

3.17 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.

3.18 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,

4. EXCLUSIONS DE GARANTIE

4.1 SONT FORMELLEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE LES CAS SUIVANTS :

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*)**

4.2 Tout 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 que sous les conditions stipulées article 3.12.

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, 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 De même, 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 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 Dès lors que les dysfonctionnements mentionnés au devis figurent sur le rapport d'analyse effectué soit par l'opérateur soit par le logiciel de test, l'appareil sera réputé avoir été réceptionné en cet état.

5.5 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, sauf à satisfaire aux conditions stipulées article 3.12.

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, aucune réclamation ne sera acceptée.

7. DEFAUT D'ACCEPTATION DU DEVIS ET DE REPRISE DE LA MARCHANDISE CONFIEE

7.1 Le Client est prévenu par tous moyens lorsque la marchandise confiée sera prête ou à l'issue des opérations de tests préalables.

7.2 A défaut d'acceptation du devis et de règlement des frais d'établissement du devis, de traitement et de réexpédition de l'appareil à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant la notification envoyée par la Société, une relance sera adressée par courriel à l'adresse utilisée habituellement pour communiquer avec le Client.

7.3 Sans manifestation de la part du Client dans les 8 (huit) jours suivant la réception de ce courriel de relance, la marchandise sera réputée abandonnée par le Client et sera à la libre disposition de la Société qui pourra à sa guise la détruire ou en disposer librement. En pareil cas, aucune indemnité, de quelque nature que ce soit, ne pourrait être réclamée par le Client.

8. CONVENTION RELATIVE AUX RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Toute réclamation du Client relative à une ou des prestations de réparation devra être adressée impérativement

(1) 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.

(2) par courriel à l'adresse courriel du Service Après Vente avec en objet « **RECLAMATION S.A.V.** » suivi du numéro de panne du dossier concerné, dans le délai préfix des 48 heures de la livraison de l'appareil au Client ou de sa récupération.

La Société s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

9. 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 18h en utilisant les coordonnées suivantes :

Téléphone : 01.87.66.23.24

Courriel : contact@phonerecyclesolutions.com

Courrier : Phone Recycle Solutions - Service Client - 189, rue d'Aubervilliers – 75019 PARIS

10. RESPONSABILITÉ

10.1 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.

10.2 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 courrier 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 et pour lequel le devis n'a été ni accepté ni réglé par le Client.

10.3 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.

11. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

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

11.2 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.

11.3 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/>.

11.4 En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront, le Client s'engageant, 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.