

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO POST-VENDITA

PHONE RECYCLE SOLUTION

GIUGNO 2023

La versione francese fa fede

Le presenti Condizioni Generali di Servizio Post Vendita sono aggiornate al 1 febbraio 2023 e definiscono le condizioni per la gestione da parte del Servizio Post Vendita di Phone Recycle Solution dei dispositivi di tipo "smartphone" che presentano un malfunzionamento manifestatosi successivamente all'acquisto. del dispositivo, direttamente o tramite un rivenditore o un marketplace ed entro i limiti indicati di seguito.

1. DEFINIZIONI

Le presenti Condizioni Generali di Servizio Post Vendita (di seguito "CGSAV") sono offerte da Phone Recycle Solution (di seguito "La Società"), società per azioni semplificata con capitale di 10.000 euro, la cui sede legale si trova in 189, rue d «Aubervilliers a Parigi (75019), iscritta al Registro del Commercio e delle Imprese di Parigi con il numero di identificazione 831008842

La Società offre in vendita telefoni ricondizionati e tutti i tipi di accessori mobili (i "Prodotti" o i "Dispositivi"), direttamente o tramite siti web partner che organizzano vendite private (il/i "Sito/i") o sui mercati digitali (il " Marketplace(s) ") o nei Negozi partner con rivenditori partner (i "Negozi").

Durante l'utilizzo di un Prodotto da parte del Cliente, potrebbero verificarsi malfunzionamenti o guasti. Alle condizioni di seguito specificate, il Cliente potrà inviare il dispositivo acquistato al Servizio Post Vendita della Società per la riparazione del guasto o rimessa a nuovo.

2. APPLICAZIONE ED OPPONIBILITÀ DELLA CGSAV

Lo scopo delle presenti CGSAV è quello di definire tutte le condizioni alle quali la Società è suscettibile di prendere in carico all'interno del proprio Servizio Post-Vendita le richieste di intervento formulate dai Clienti in merito ai Dispositivi da essi acquistati, direttamente dalla Società o tramite un rivenditore

Si applicano pertanto ad ogni richiesta di intervento fatta al Servizio Post Vendita della Società.

Il Cliente dichiara di aver letto e accettato le presenti CGSAV prima di effettuare il proprio Ordine. Egli ha concretizzato la sua piena accettazione delle stesse spuntando la casella appositamente dedicata senza la quale la validazione informatica dell'ordine è impossibile.

Dichiara inoltre di aver letto le Condizioni Generali di Vendita (CGV) e, ove applicabili, le specifiche condizioni generali di vendita del rivenditore o del Marketplace.

La convalida dell'Ordine implica pertanto l'accettazione delle CGV, delle CGSAV e, ove applicabili, delle condizioni derogatorie o particolari applicabili all'ordine. Questi sono regolarmente aggiornati, le CGSAV applicabili sono quelle in vigore sul Sito alla data di effettuazione dell'Ordine.

Qualsiasi condizione contraria posta dal Cliente sarebbe pertanto, in mancanza di espressa accettazione, inopponibile nei confronti della Società indipendentemente da quando sia stata portata a sua conoscenza.

Il fatto che la Società non si avvalga in un dato momento di alcuna disposizione delle presenti CGSAV, non può essere interpretato come rinuncia ad avvalersi successivamente di alcuna disposizione della suddetta CGSAV e può essere interpretato solo come una temporanea tolleranza.

PRS offre al cliente una garanzia di 12 mesi (limitata a 18 mesi dalla data di consegna presso il magazzino del cliente partner) dalla vendita al cliente sui prodotti che commercializza. Questa garanzia copre i costi di supporto e follow-up, manodopera, pezzi di ricambio e il porto del materiale al fornitore, se necessario. Questa garanzia copre i difetti dovuti alla mancanza di qualità del prodotto. Questa garanzia non riduce né elimina la garanzia legale al consumatore.

3. PROCEDURA PER I RESI E ACCORDO PER L'ASSISTENZA DA PARTE DELLA SAV

Il Cliente è informato che, nell'ambito dell'esecuzione delle operazioni di manutenzione e/o riparazione indispensabili all'espletamento del proprio servizio, il Servizio Post Vendita potrebbe essere tenuto a cancellare tutti i dati presenti sull'apparecchio.

Si precisa pertanto espressamente che la Società non può essere ritenuta responsabile per la scomparsa, la cancellazione o il danneggiamento dei dati precedentemente presenti sul dispositivo inviato al Servizio Assistenza. La possibilità di scomparsa, cancellazione o danneggiamento dei dati è pertanto formalmente portata all'attenzione del Cliente che dichiara espressamente di aver adottato tutte le misure necessarie per la conservazione, il backup o la preservazione dei propri dati prima dell'invio del proprio dispositivo al Post- Sales Service e rinuncia preventivamente ad ogni azione di qualsiasi genere nei confronti della Società su questa base.

Prima di inviare qualsiasi dispositivo al servizio post-vendita, è imperativo fare una dichiarazione online sul sito www.sav.phonerecyclesolution.com categoria "Dichiarare un guasto" al fine di ottenere un accordo di principio e un feedback.

In mancanza di tale formalità obbligatoria, nessun supporto verrà effettuato su tale dispositivo che verrà rispedito al mittente solo a fronte del pagamento delle relative spese di spedizione, maggiorate se necessario delle spese di lavorazione.

Un'omissione o una falsa dichiarazione relativa alle condizioni del Dispositivo comporterà l'esclusione totale della garanzia e nessun rimborso sarà effettuato, per qualsiasi motivo.

Una volta effettuata la dichiarazione di guasto, il servizio post-vendita indicherà la procedura dettagliata da seguire entro un periodo massimo di 72 ore (esclusi i fine settimana e i giorni festivi) e invierà un'e-mail riepilogativa delle manipolazioni da effettuare sul telefono prima dell'imballaggio e

della spedizione per disabilitare iCloud® (per dispositivi Apple®). Dalla ricezione di questa e-mail, il Cliente ha 15 giorni di tempo per inviare il proprio dispositivo al Servizio Post Vendita.

È impossibile prendere in carico un telefono su cui è ancora attivo il servizio iCloud®. Si richiama pertanto l'attenzione del Cliente sul fatto che la mancata disattivazione di iCloud prima dell'invio del telefono al Servizio Post-Vendita comporterà sistematicamente il rifiuto della presa in carico del dispositivo, che verrà restituito al mittente solo a fronte del pagamento delle spese di spedizione applicabili, oltre agli eventuali costi di lavorazione.

Prima della spedizione, il Cliente deve imballare il dispositivo con tutta la cura necessaria e tenere conto del fatto che i servizi postali potrebbero danneggiare i pacchi. Il servizio post-vendita può escludere immediatamente la presa in carico di un dispositivo nel caso in cui questo arrivi rotto, danneggiato, ossidato o mostri chiaramente uno dei segni che escluderebbero l'applicabilità delle norme per la presa in carico del dispositivo da parte del servizio post-vendita, come definito nell'articolo 4.

La Società raccomanda vivamente di sottoscrivere una delle polizze assicurative offerte dai servizi postali per coprire la perdita, il furto o il danneggiamento del dispositivo durante il trasporto verso i locali del servizio post-vendita.

Una volta ricevuto, l'apparecchio che non presenta una delle cause di esclusione elencate nell'Articolo 4 (causa che sarebbe stata scoperta immediatamente al momento del ricevimento o dopo l'esecuzione di test funzionali), sarà preso in carico dal Servizio Post-Vendita.

Salvo i casi in cui tali prove e/o verifiche siano impossibili (ad esempio, telefono che non si accende nemmeno dopo aver cambiato la batteria), il Servizio Post-Vendita informerà senza indugio e con ogni mezzo il cliente della possibilità o dell'impossibilità di prendere in carico il dispositivo ricevuto in base ai risultati delle prove effettuate.

L'invio di un apparecchio da parte del Cliente implica l'accettazione preventiva e incondizionata del fatto che i controlli visivi effettuati dall'operatore ricevente e i test effettuati dal Servizio Post-Vendita costituiscono una prova valida e opponibile delle condizioni del dispositivo al suo arrivo al Servizio Post-Vendita.

In caso di guasto al momento della messa in funzione, PRS effettuerà una riparazione espressa dell'apparecchio entro 24 ore;

Una volta eseguiti questi test, ci sono due possibilità:

- Una volta eseguiti questi test, si aprono due possibilità: Non compaiono le cause di esclusione elencate nell'articolo 4, il dispositivo è coperto dalla garanzia e sarà riparato e rispedito al Cliente.
- Sono state rilevate una o più cause di esclusione dalla garanzia elencate nell'Articolo 4, subito dopo il ricevimento o dopo aver effettuato i test funzionali. Il Cliente viene quindi informato con qualsiasi mezzo e il dispositivo gli viene restituito previo pagamento delle spese di restituzione, più gli eventuali costi di lavorazione.

Nel caso in cui il dispositivo venga preso in carico dal Servizio Post Vendita e una volta riparato, il dispositivo verrà restituito al Cliente per posta. Verrà fornito un numero di spedizione per consentire di seguire il dispositivo fino a destinazione.

Il Cliente accetta espressamente che la comunicazione di un numero di spedizione sia una prova sufficiente dell'invio del dispositivo da parte della Società e si impegna a riceverlo.

Non viene concessa alcuna estensione della garanzia in seguito all'esecuzione delle riparazioni, né per quanto riguarda le garanzie legali né per quanto riguarda le garanzie commerciali. Nel caso in cui il dispositivo trascorra più di sette giorni presso il Servizio Post-Vendita, un numero di giorni equivalente al tempo eccedente i sette giorni viene aggiunto alla Garanzia.

Inviando il dispositivo al Servizio Post-Vendita, il Cliente accetta che la Società possa effettuare le riparazioni richieste dalle condizioni del dispositivo o sostituire il dispositivo o il materiale ricevuto con un dispositivo o un materiale equivalente o superiore, dello stesso colore o di colore diverso.

4. ESCLUSIONI DALLA GARANZIA SONO FORMALMENTE ESCLUSI DALLA GARANZIA I SEGUENTI CASI:

- Dispositivi il cui malfunzionamento/i è/i dovuto/i alla rottura

E/ o

- Dispositivi con un account iCloud o Google attivo

E /o

- Dispositivo che ha subito modifiche sostanziali da parte del Cliente o di un fornitore di servizi diverso da PRS

E/ o

- Dispositivo che ha subito modifiche software da parte del Cliente o di un fornitore di servizi diverso da PRS (in particolare Jailbreak)

E /o

- Dispositivo i cui componenti interni sono danneggiati (in particolare, ma non esclusivamente: lettore SIM strappato o degradato, cavo tagliato o degradato, viti intasate, strappate o degradate, touchpad danneggiato, ecc.)

E /o

- Dispositivi che presentano sul suo involucro esterno o sullo schermo uno o più urti, colpi, ammaccature , deformazioni, rotture, alterazioni e/o scheggiature sul guscio esterno o sullo schermo

E /o

- Dispositivi ossidati (a contatto temporaneo o prolungato con acqua o ambiente umido che porta all'ossidazione dei circuiti)

E /o

- Dispositivi oggetto di denuncia di furto che sarebbe stata portata a espressa attenzione della Società

E/ o

- Dispositivo che presenti un guasto non coperto dalla garanzia concessa dalla Società (in particolare, ma non esclusivamente, guasto della scheda madre, rottura o deterioramento del Touch Screen)

E/ o

- Dispositivo il cui pulsante "Home" non è più funzionante:

o Pulsante scambiato entro i primi sei (6) mesi dalla data di acquisto

o Pulsante sostituito da un modello senza riconoscimento digitale tra sei mesi (6) e un giorno e dodici (12) mesi dalla data di acquisto

o Fuori garanzia per ogni dichiarazione fatta dodici mesi e 1 giorno dalla data di acquisto

E /o

- Dispositivo il cui malfunzionamento è il risultato di una batteria difettosa e che è oggetto di una dichiarazione al servizio post-vendita oltre tre (3) mesi dalla data di acquisto

Un Dispositivo che presenti uno dei motivi di esclusione della garanzia sopra menzionati non sarà preso in carico dal Servizio Post Vendita e sarà restituito solo dopo il pagamento delle spese di spedizione, più, ove applicabili, le spese di lavorazione.

5. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE INERENTI IL RICEVIMENTO DEI DISPOSITIVI

5.1 Un Dispositivo che si afferma essere stato inviato dal Cliente ma non ricevuto dalla Società non sarà accettato dalla Società, né tantomeno rimborsato, a meno che la ricezione del Dispositivo da parte della Società non possa essere dimostrata mediante l'esibizione di una ricevuta firmata dalla Società.

5.2 La Società non avrà alcun obbligo (incluso il ritiro e/o la restituzione) fino a quando non potrà dimostrare di aver effettivamente ricevuto il Dispositivo e di aver firmato l'avviso di ricevimento. Per questo motivo si raccomanda vivamente di inviare il dispositivo solo tramite raccomandata con ricevuta di ritorno e con un'assicurazione che copra la perdita e il furto fino al valore del dispositivo inviato. Si consiglia inoltre di fotografare il prodotto prima della spedizione, in modo da poterne fornire una prova in caso di controversia con il servizio postale.

5.3 Qualsiasi disaccordo sulle condizioni del telefono al momento dell'arrivo al Servizio Post-Vendita sarà risolto producendo il rapporto di analisi effettuato dall'operatore di ricezione della Società o il rapporto di analisi del software di test che riassume le informazioni sul dispositivo così come era

immediatamente dopo il ricevimento del dispositivo o, se ciò non è possibile, non appena la batteria è stata cambiata e questi test sono stati effettuati.

5.4 Il Servizio Post-Vendita informerà il Cliente delle proprie conclusioni e dei malfunzionamenti riscontrati con i mezzi che riterrà più opportuni, anche telefonicamente.

5.5 Non appena i malfunzionamenti menzionati appaiono sul rapporto di analisi, sia a seguito di osservazioni visive dell'operatore sia a seguito di un'analisi del Dispositivo da parte del software di test, il Dispositivo si considera ricevuto in questo stato.

5.6 Di conseguenza, se tale rapporto rivela uno dei casi che costituiscono un'esclusione di garanzia, non sarà possibile prendere in carico il Dispositivo nell'ambito del Servizio post-vendita e il Dispositivo sarà restituito al mittente a titolo oneroso, dietro pagamento delle spese di spedizione applicabili, più le spese di elaborazione se applicabili

6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE RELATIVE ALLA RISPEDIZIONE DEI DISPOSITIVI

6.1 Per ogni spedizione, la Società fornirà al Cliente un numero per consentire la tracciabilità del pacco da parte dei servizi postali.

6.2 Qualsiasi apparecchiatura spedita dalla Società e per la quale la stessa sia in grado di produrre una ricevuta recante la firma del Cliente sarà considerata ricevuta dal Cliente.

6.3 Non appena la Società sarà in grado di produrre un avviso di ricevimento ai nomi e all'indirizzo che compaiono sulla scheda del cliente allegata al dispositivo,, la Società sarà considerata inconfutabilmente adempiuta ai propri obblighi.

7. ACCORDO DI RECLAMI E CONTROVERSIE

Ogni reclamo del Cliente relativo ad uno o più servizi di riparazione deve essere inviato a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento al "SERVIZIO RECLAMI S.A.V." all'indirizzo della sede della Società, indicando esplicitamente il numero del guasto e la pratica interessata, entro il prefisso periodo di 48 ore dalla consegna del dispositivo al Cliente o dal suo recupero, come fa fede il timbro postale. La Società si impegnerà a rispondere nel più breve tempo possibile..

8. SERVIZIO CLIENTI

Per qualsiasi richiesta di informazioni, chiarimenti o per qualsiasi reclamo, il Cliente dovrà contattare, in via prioritaria, il Servizio Clienti della Società, al fine di consentire a quest'ultimo di tentare di trovare una soluzione al problema. Il Servizio Clienti della Società è disponibile dalle 10:00 alle 17:00 utilizzando i seguenti recapiti: Telefono: 01.87.66.23.24 Email: sav@phonerecyclesolution.com Indirizzo Postale: Phone Recycle Solutions - Servizio Clienti - 189, rue d'Aubervilliers - 75018 PARIGI

9. RESPONSABILITÀ

9.1 La Società mette in atto tutte le misure idonee ad assicurare al Cliente la fornitura, in condizioni ottimali, di servizi di qualità. Tuttavia, non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per l'eventuale inadempimento o cattiva esecuzione, in tutto o in parte, delle prestazioni previste dal contratto, imputabili o al Committente, o al caso fortuito e insormontabile di un terzo parte estranea al contratto o a un caso di forza maggiore. Più in generale, in caso di responsabilità della Società, quest'ultima non potrà in alcun caso accettare di risarcire il Cliente per danni indiretti o per danni la cui esistenza e/o il cui quantum non siano stabiliti da prove e che vadano oltre il valore del dispositivo.

9.2 È espressamente previsto che la Società non può in nessun caso essere ritenuta responsabile, a qualsiasi titolo, per il caso in cui le apparecchiature informatiche o la posta elettronica dei Clienti respingessero, ad esempio a causa di un antispam, l'e-mail inviate dall'Azienda, ed in particolare, senza che questo elenco sia esaustivo, l'e-mail a seguito dell'effettuazione della diagnostica all'arrivo del dispositivo, l'e-mail per tracciare la spedizione e monitorare gli interventi del Servizio Post Vendita e l'e-mail relativa alla fornitura del dispositivo non reclamato alla Società.

9.3 Il Cliente è pienamente consapevole di quanto previsto nel presente articolo e in particolare delle suddette garanzie e limitazioni di responsabilità, condizioni essenziali senza le quali la Società non avrebbe mai contrattato e che il Cliente accetta espressamente senza riserve.

10. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

10.1 Le presenti CGV sono disciplinate e interpretate in conformità al diritto francese, senza tener conto dei principi di conflitto di leggi.

10.2 In caso di controversia derivante dall'interpretazione e/o dall'esecuzione delle presenti CGV o in relazione alle stesse, il Cliente può decidere di sottoporre la controversia con la Società a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie.

10.3 Il Cliente può visitare la piattaforma europea per la risoluzione delle controversie dei consumatori istituita dalla Commissione Europea al seguente indirizzo, che elenca tutti gli organismi di risoluzione delle controversie approvati in Francia: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

10.4 Se la procedura di mediazione fallisce o se il Cliente desidera adire un tribunale, si applicheranno le norme del Codice di Procedura Civile. Il Cliente si impegna tuttavia, pena la nullità della procedura, ad indirizzare una raccomandata a.r. con avviso di ricevimento a mezzo posta indicando l'intenzione di avviare un procedimento giudiziario nei confronti della Società prima del rinvio a qualsiasi giurisdizione.

10.5 Per la risoluzione di qualsiasi controversia che non sia stata risolta in via amichevole, la competenza esclusiva è attribuita ai Tribunali della giurisdizione della Corte d'Appello di Parigi, salvo disposizioni procedurali inderogabili contrarie.