

OGÓLNE WARUNKI SERWISU POSPRZEDAŻOWEGO

PHONE RECYCLE SOLUTION

Czerwiec 2023

Wersja francuska jest autorytatywna.

Niniejsze Ogólne Warunki Serwisu Posprzedażowego są aktualne na dzień 1 lutego 2023 r. i określają warunki, na jakich Serwis Posprzedażowy Phone Recycle Solution przyjmie do obsługi urządzenia typu "smartfon", które uległy awarii po zakupie urządzenia, czy to bezpośrednio, czy za pośrednictwem dystrybutora lub marketplace i w granicach określonych poniżej.

1. WSTĘPNE DEFINICJE

Niniejsze Ogólne Warunki Serwisu Posprzedażowego (zwane dalej "OWSP") są oferowane przez Phone Recycle Solutions (zwaną dalej "Spółką"), uproszczoną spółkę akcyjną o kapitale 10.000 euro, której siedziba znajduje się pod adresem 189, rue d'Aubervilliers w Paryżu (75019), zarejestrowaną w paryskim Rejestrze Handlowym i Spółek pod numerem identyfikacyjnym 831008842.

Spółka oferuje do sprzedaży odnowione telefony i wszelkiego rodzaju akcesoria mobilne ("Produkty" lub "Urządzenia"), bezpośrednio lub za pośrednictwem witryn partnerów organizujących sprzedaż prywatną ("Witryna" lub "Witryny") lub na giełdach internetowych ("Rynek" lub "Giełdy") lub w sklepach partnerskich u sprzedawców detalicznych ("Sklep" lub "Sklepy").

Podczas użytkowania Produktu przez Klienta może dojść do usterki lub awarii. Na warunkach wyszczególnionych poniżej, Klient może przesłać zakupione urządzenie do Serwisu Posprzedażowego Spółki w celu usunięcia usterki lub przeprowadzenia renowacji.

2. ZASTOSOWANIE I EGZEKWOWANIE OWSP

Celem niniejszych OWSP jest określenie wszystkich warunków, w których Przedsiębiorstwo może uwzględnić, w ramach swojej obsługi posprzedażowej, prośby o interwencję składane przez Klientów dotyczące Urządzeń, które zakupili bezpośrednio od Przedsiębiorstwa lub za pośrednictwem pośrednika.

Mają one zatem zastosowanie do każdej reklamacji skierowanej do Działu Serwisu Posprzedażowego Spółki.

Klient oświadcza, że zapoznał się i zaakceptował niniejsze OWSP przed złożeniem Zamówienia. Swoją pełną akceptację niniejszych warunków zaznaczył poprzez zaznaczenie specjalnie do tego przeznaczonego pola, bez którego komputerowa autoryzacja zamówienia jest niemożliwa.

Oświadcza również, że zapoznał się z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży (OWS) oraz, jeśli ma to zastosowanie, ze szczegółowymi ogólnymi warunkami sprzedaży sprzedawcy lub Marketplace.

Potwierdzenie Zamówienia oznacza zatem akceptację OWS, OWSP oraz, w uzasadnionych przypadkach, wszelkich specjalnych lub wyjątkowych warunków mających zastosowanie do Zamówienia. Są one

regularnie aktualizowane, a obowiązujące OWS to te, które obowiązują na Stronie w dniu złożenia Zamówienia.

Wszelkie sprzeczne z powyższym zapisem warunki określone przez Klienta będą zatem, w przypadku braku wyraźnej akceptacji, niemożliwe do wyegzekwowania wobec Spółki, niezależnie od tego, kiedy zostały jej przedstawione.

Brak skorzystania przez Spółkę w danym momencie z któregokolwiek z postanowień niniejszych OWSP nie będzie interpretowany jako zrzeczenie się prawa do skorzystania z któregokolwiek z postanowień niniejszych OWSP w późniejszym terminie i będzie interpretowany jedynie jako czasowa tolerancja.

PRS udziela 12-miesięcznej gwarancji (ograniczonej do 18 miesięcy od daty dostawy do magazynu partnera) od daty sprzedaży na dowodzie zakupu klienta końcowego na sprzedawane produkty. Gwarancja ta obejmuje koszty przyjęcia i monitorowania przebiegu naprawy, robocizny, części zamiennych i transportu materiału do dostawcy, jeśli jest to konieczne. Niniejsza gwarancja obejmuje wady wynikające z braku jakości produktu. Niniejsza gwarancja nie zmniejsza ani nie eliminuje gwarancji prawnej przysługującej konsumentowi.

3. PROCEDURA ZWROTU I PRZYJĘCIA SPRZĘTU PRZEZ USŁUGODAWCĘ

Informuje się Klienta, że w związku z przeprowadzeniem czynności konserwacyjnych i/lub naprawczych niezbędnych do wykonania usługi, Serwis posprzedażowy może być zobowiązany do usunięcia wszystkich danych znajdujących się na urządzeniu.

W związku z tym wyraźnie zastrzega się, że Przedsiębiorstwo nie może ponosić odpowiedzialności za utratę, usunięcie lub uszkodzenie danych zawartych wcześniej na urządzeniu przesłanym do Serwisu posprzedażowego. Możliwość utraty, skasowania lub uszkodzenia danych jest zatem formalnie podawana do wiadomości Klienta, który wyraźnie oświadcza, że przed wysłaniem urządzenia do serwisu posprzedażowego podjął wszelkie niezbędne środki w celu zachowania, wykonania kopii zapasowej lub konserwacji swoich danych i zrzeka się z góry wszelkich działań o jakimkolwiek charakterze wobec Spółki na tej podstawie.

Przed wysłaniem urządzenia do serwisu posprzedażowego niezbędne jest złożenie stosownego wniosku online na stronie internetowej www.sav.phonerecyclesolution.com w kategorii "Zgłoś awarię" w celu uzyskania zgody oraz procedury i numeru zwrotu.

Jeśli ta imperatywna formalność nie zostanie dopełniona, urządzenie nie zostanie przyjęte i zostanie zwrócone nadawcy wyłącznie po uiszczeniu stosownych kosztów wysyłki plus ewentualnych kosztów przetwarzania.

Jakiegokolwiek pominięcie lub podanie nieprawdziwych informacji dotyczących stanu Urządzenia powoduje całkowite wyłączenie gwarancji i brak możliwości dochodzenia roszczeń na jakiegokolwiek podstawie.

Po zgłoszeniu awarii, Serwis posprzedażowy w ciągu maksymalnie 72 godzin (z wyłączeniem weekendów i dni świątecznych) wskaże szczegółową procedurę postępowania oraz wyśle e-mail streszczający czynności, które należy wykonać na telefonie przed jego spakowaniem i wysyłką w celu

dezaktywacji iCloud® (dla urządzeń Apple®). Od momentu otrzymania tego maila, Klient ma 15 dni na przesłanie swojego urządzenia do Serwisu Posprzedażowego.

Niemożliwe jest przyjęcie do serwisu telefonu, na którym nadal aktywna jest usługa iCloud®. Zwraca się zatem uwagę Klienta, że brak dezaktywacji usługi iCloud przed wysłaniem telefonu do Serwisu posprzedażowego będzie systematycznie skutkowało odmową przyjęcia urządzenia, które zostanie odesłane do nadawcy jedynie w zamian za uiszczenie stosownych kosztów wysyłki, powiększonych o ewentualne koszty obsługi.

Przed wysyłką Klient powinien zapakować urządzenie z należytą starannością i wziąć pod uwagę fakt, że służby pocztowe mogą uszkodzić przesyłkę podczas transportu. Serwis posprzedażowy może niezwłocznie wykluczyć przyjęcie urządzenia w przypadku urządzenia, które dotarło pęknięte, uszkodzone, zawilgocone lub które w sposób oczywisty wskazuje na jeden z symptomów pozwalających na wyłączenie możliwości zastosowania zasad przyjęcia urządzenia przez serwis posprzedażowy określonych w art. 4.

Spółka stanowczo zaleca wykupienie jednego z ubezpieczeń oferowanych przez pocztę w celu pokrycia kosztów utraty, kradzieży lub uszkodzenia sprzętu podczas transportu do siedziby serwisu posprzedażowego.

Po otrzymaniu urządzenia, w którym nie występuje jedna z wymienionych w artykule 4 przyczyn wykluczenia (przyczyna, która zostałaby wykryta natychmiast po otrzymaniu urządzenia lub po przeprowadzeniu testów), zostanie ono przekazane do obsługi serwisowej.

Z wyjątkiem sytuacji, gdy wspomniane testy i/lub weryfikacje są niemożliwe (np. telefon, który nie włącza się nawet po wymianie baterii), Serwis posprzedażowy bezzwłocznie i wszelkimi sposobami poinformuje klienta o możliwości lub niemożności obsługi otrzymanego urządzenia, w zależności od wyników przeprowadzonych testów.

Wysłanie urządzenia przez klienta oznacza uprzednią i bezwarunkową akceptację faktu, że kontrole wizualne przeprowadzone przez operatora odbierającego urządzenie, jak również testy przeprowadzone przez serwis posprzedażowy stanowią ważny i niepodważalny dowód stanu urządzenia w momencie jego przybycia do serwisu posprzedażowego.

W przypadku awarii w momencie otrzymania urządzenia, PRS dokona ekspresowej naprawy urządzenia w ciągu 24 godzin.

Po przeprowadzeniu powyższych testów istnieją dwie możliwości:

- Brak jakichkolwiek wykluczeń gwarancyjnych określonych w art. 4, urządzenie jest objęte gwarancją i zostanie naprawione oraz zwrócone Klientowi.

- Wykryto jedną lub więcej spośród wymienionych w artykule 4 przyczyn wykluczeń gwarancyjnych, bezpośrednio przy odbiorze lub po przeprowadzeniu testów funkcjonalnych. Klient jest wówczas informowany w dowolny sposób, a jego urządzenie zostaje mu zwrócone po opłaceniu kosztów wysyłki, plus ewentualnie kosztów przetwarzania.

Jeżeli urządzenie zostanie przyjęte przez serwis posprzedażowy, po naprawieniu zostanie odesłane pocztą do klienta. Numer śledzenia zostanie podany Klientowi, aby umożliwić śledzenie przesyłki do miejsca przeznaczenia.

Klient jednoznacznie akceptuje, że podanie numeru wysyłki jest wystarczającym dowodem wysłania sprzętu przez Spółkę i zobowiązuje się go przyjąć.

W wyniku dokonanych napraw nie następuje przedłużenie gwarancji ani w odniesieniu do gwarancji prawnych, ani w odniesieniu do gwarancji handlowej. Jeżeli Urządzenie spędzi w Serwisie Posprzedażowym więcej niż siedem dni, do Gwarancji dolicza się liczbę dni równą czasowi przekraczającemu siedem dni.

Klient przyjmuje do wiadomości, że wysyłając urządzenie do Serwisu posprzedażowego, Spółka może dokonać napraw wynikających ze stanu sprzętu lub wymienić otrzymane urządzenie lub komponent na analogiczne lub lepsze urządzenie lub komponent, w tym samym lub innym kolorze.

4. WYMIENIONE PONIŻEJ PRZYPADKI STANOWIĄ STANOWCZE WYKLUCZENIE Z GWARANCJI:

- Urządzenia, których wadliwe działanie(a) jest(są) wynikiem pęknięcia

i/lub

- Urządzenia z aktywnym kontem iCloud lub Google

i/lub

- Sprzęt, który został znacząco zmodyfikowany przez Klienta lub przez inny serwis naprawczy niż PRS

i/lub

- Urządzenie, którego oprogramowanie zostało zmodyfikowane przez Klienta lub inny serwis naprawczy niż PRS (w tym Jailbreak)

i/lub

- Urządzenie z uszkodzonymi komponentami wewnętrznymi (w tym między innymi: zerwany lub uszkodzony czytnik SIM, przecięty lub uszkodzony kabel, zatkany, zerwany lub uszkodzony gwint śruby, uszkodzony touchpad itp.)

i/lub

- Urządzenia wykazujące na obudowie zewnętrznej lub na ekranie jedno lub więcej wstrząsów, uderzeń, wgnieceń, deformacji, pęknięć, złamań, zmian i/lub wyszczerbień

i/lub

- Sprzęt zawilgocony (po chwilowym lub długotrwałym kontakcie z wodą lub wilgotnym środowiskiem, które doprowadziło do zawolgotnienia obwodów)

i/lub

- Urządzenie, które zostało zgłoszone jako skradzione i którego kradzież została wyraźnie podana do wiadomości Spółki.

i/lub

- Urządzenie z awarią nieobjętą gwarancją Spółki (w tym m.in. awaria płyty głównej, pęknięcie lub uszkodzenie ekranu dotykowego)

i/lub

- Urządzenie, którego przycisk "Home" przestał działać:

o Przycisk wymieniony w ciągu pierwszych sześciu (6) miesięcy od daty zakupu

o Przycisk zastąpiony modelem bez identyfikacji odcisku palca w okresie od sześciu (6) miesięcy i jednego (1) dnia do dwunastu (12) miesięcy od daty zakupu

o Nie podlegają gwarancji zgłoszenia dokonane w ciągu 12 miesięcy i 1 dnia od daty zakupu

i/lub

- Urządzenia, których nieprawidłowe działanie jest wynikiem wadliwej baterii i które zostały zgłoszone do serwisu posprzedażowego po upływie trzech (3) miesięcy od daty zakupu

Urządzenie posiadające jedną z wyżej wymienionych przyczyn wykluczenia gwarancji nie zostanie przejęte przez serwis posprzedażowy i zostanie zwrócone dopiero po opłaceniu kosztów wysyłki, powiększonych w razie potrzeby o koszty obsługi.

5. ROZSTRZYGANIE SPORÓW ZAISTNIAŁYCH PO ODBIORZE SPRZĘTU

5.1 Urządzenie uznane za wysłane przez Klienta, ale nie otrzymane przez Spółkę nie może zostać zarejestrowane jako przyjęte przez Spółkę, nie podlega ono także zwrotowi pieniędzy, z wyjątkiem otrzymania przez Spółkę pokwitowania odbioru przesyłki podpisanego przez Spółkę.

5.2 Wszelkie zobowiązania (w tym odbiór i/lub zwrot) ze strony Spółki nie będą istniały, dopóki nie będzie można wykazać, że faktycznie odebrała ona dostawę wspomnianego sprzętu i podpisała potwierdzenie odbioru. Dlatego też zdecydowanie zaleca się wysyłanie urządzenia wyłącznie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru i z ubezpieczeniem od utraty i kradzieży do wartości wysyłanego urządzenia. Zdecydowanie zaleca się również wykonanie zdjęcia, które można obiektywnie datować tuż przed wysyłką produktu, aby zapewnić dowód w przypadku sporu z przewoźnikiem.

5.3 Wszelkie nieporozumienia dotyczące stanu fizycznego telefonu w chwili przybycia do Serwisu Posprzedażowego będą rozstrzygane poprzez przedstawienie raportu z analizy wykonanej przez obsługę recepcji Spółki lub poprzez sprawozdanie z analizy oprogramowania służącego do przeprowadzania testów, podsumowujące informacje o urządzeniu oraz o stanie, w jakim znajdowało się ono bezpośrednio po otrzymaniu urządzenia lub, jeśli nie jest to możliwe, natychmiast po wymianie baterii i przeprowadzeniu tych testów.

5.4 Serwis posprzedażowy poinformuje Klienta o swoich ustaleniach i wykrytych usterkach w sposób, który uzna za stosowny, w tym telefonicznie.

5.5 Z chwilą, gdy wymienione nieprawidłowości pojawią się w raporcie z analizy albo w wyniku obserwacji wzrokowej dokonanej przez personel obsługi, albo w wyniku analizy urządzenia przez oprogramowanie testowe, urządzenie uznaje się za odebrane w tym stanie.

5.6 W konsekwencji, jeżeli raport ten wykaże jeden z przypadków stanowiących wyłączenie gwarancji, nie będzie możliwe przyjęcie urządzenia w ramach obsługi posprzedażowej, a urządzenie zostanie zwrócone do nadawcy po uiszczeniu stosownych opłat za przesyłkę, plus opłaty manipulacyjnej, jeżeli ma ona zastosowanie.

6. ROZSTRZYGANIE SPORÓW Z TYTUŁU ZWROTU SPRZĘTU DO KLIENTA

6.1 Do każdej przesyłki Spółka przekaże Klientowi numer referencyjny, aby umożliwić śledzenie przesyłki.

6.2 Każde urządzenie wysłane przez Spółkę, dla którego Spółka jest w stanie przedstawić potwierdzenie odbioru z podpisem klienta, będzie uważane za otrzymane przez Klienta.

6.3 Z chwilą gdy Spółka jest w stanie przedstawić potwierdzenie odbioru urządzenia na nazwisko i adres widniejący w zgłoszeniu klienta, uznaje się ostatecznie, że Spółka wypełniła swoje zobowiązania.

7. POROZUMIENIE DOTYCZĄCE ROSZCZEŃ I SPORÓW

Wszelkie reklamacje Klienta dotyczące jednej lub więcej usług naprawczych należy kierować listem poleconym za potwierdzeniem odbioru do "SERWIS RÉCLAMATIONS S.A.V." na adres siedziby Spółki, wyraźnie zaznaczając problem i numer referencyjny, którego dotyczy reklamacja, w ciągu 48 godzin od dostarczenia urządzenia Klientowi lub od jego odzyskania, co potwierdza data stempla pocztowego. Firma dołoży wszelkich starań, aby odpowiedzieć w jak najkrótszym czasie.

8. SERWIS KLIENTA

Wszelkie prośby o informacje, wyjaśnienia lub skargi, Klient powinien kierować w pierwszej kolejności do Działu Obsługi Klienta Spółki, aby umożliwić Spółce podjęcie próby znalezienia rozwiązania problemu. Z Działem Obsługi Klienta Spółki można się skontaktować w godzinach 10-17, za pośrednictwem: Telefon : +48 22 104 16 79 Email : sav@phonerecyclesolution.com Adres : Phone Recycle Solutions - Customer Service - 189, rue d'Aubervilliers - 75019 PARIS.

9. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

9. Spółka podejmie wszelkie odpowiednie środki, aby zapewnić Klientowi usługi wysokiej jakości w optymalnych warunkach. W żadnym wypadku nie ponosi jednak odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie całości, lub części usług przewidzianych w umowie, które można by przypisać albo Klientowi, albo nieprzewidywalnemu i niemożliwemu do przewyższenia działaniu osoby trzeciej poza umową, albo działaniu siły wyższej. W bardziej ogólnym ujęciu, jeżeli odpowiedzialność Spółki miałyby miejsce, nie mogłaby ona w żadnym wypadku zgodzić się na zrekompensowanie Klientowi szkód pośrednich lub szkód, których istnienie i/lub rozmiar nie zostałyby ustalone na podstawie dowodów i wykraczających poza wartość urządzenia.

9.2 Zastrzega się, że Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności, jeżeli sprzęt komputerowy lub elektroniczna skrzynka pocztowa Klienta odrzuci np. w wyniku działania antyspamu, e-maile wysłane przez Spółkę, a w szczególności, z zastrzeżeniem, że lista ta nie jest wyczerpująca, e-maila po zakończeniu diagnostyki po otrzymaniu urządzenia, e-maila uzupełniającego dotyczącego wysyłki oraz e-maila dotyczącego interwencji Działu Obsługi Posprzedażowej, oraz e-mail dotyczący przekazania nieodebranego urządzenia na rzecz Spółki.

9.3 Klient jest w pełni świadomy postanowień niniejszego artykułu, a w szczególności wyżej wymienionych gwarancji i ograniczeń odpowiedzialności, które są istotnymi warunkami, bez których Spółka nie mogłaby zawrzeć umowy i które Klient wyraźnie akceptuje bez zastrzeżeń.

10. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO I JURYSDYKCJA

10.1 Niniejsze OWSP podlegają i są interpretowane zgodnie z prawem francuskim, bez względu na sprzeczności z przepisami prawa polskiego.

10.2 W przypadku sporu wynikającego z interpretacji i/lub wykonania niniejszych OWSP lub w związku z niniejszymi OWSP Klient może podjąć decyzję o skierowaniu sporu ze Spółką do konwencjonalnego postępowania wyjaśniającego lub innej alternatywnej metody rozwiązywania sporów.

10.3 Klient może odwiedzić Europejską platformę rozstrzygania sporów konsumenckich utworzoną przez Komisję Europejską pod następującym adresem, która zawiera listę wszystkich zatwierdzonych organów rozstrzygania sporów we Francji: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

10.4 W przypadku niepowodzenia procedury mediacyjnej lub chęci skierowania sprawy na drogę sądową zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania cywilnego, przy czym Klient zobowiązuje się jednak, pod rygorem uznania procedury za nieważną, do wysłania listu poleconego za potwierdzeniem odbioru pocztą, wskazującego na zamiar wszczęcia postępowania sądowego przeciwko Spółce przed skierowaniem sprawy na drogę sądową.

10.5 Do rozstrzygania wszelkich sporów, które nie zostały rozstrzygnięte polubownie, wyłączną jurysdykcję przypisuje się sądom paryskiego sądu apelacyjnego, o ile nie istnieje nadrzędny przepis proceduralny stanowiący inaczej.