

Date : 18/02/2021

Conditions Particulières de Services (« CP ») - Location avec Services pour les professionnels de smartphones CROSSCALL

ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION DE L'OFFRE

1.1. SOUSCRIPTION

L'offre repose sur la location sans option d'achat de smartphones de marque Crosscall, des accessoires associés, ainsi que sur les services associés. Les appareils possèdent les caractéristiques techniques présentées dans le descriptif accompagnant le devis transmis par COMMOWN (document ou lien vers page web).

1.2. DÉFINITION DE L'OFFRE DE LOCATION ET TARIFS

Caractéristiques de l'offre :

Les caractéristiques principales de l'offre sont précisées sur le devis transmis au client. Y figurent notamment : Les modèles, les accessoires, les services, le nombre d'unités, les prix, les modalités de règlement.

Tarifs :

Les tarifs présentés sur le devis s'entendent en termes d'échéances mensuelles (prix par mois) et couvrent l'ensemble des prestations de services présentées dans l'offre correspondante, accessoires et options associées souscrites.

Ces tarifs sont fixes, fermes et non révisables pendant la durée d'engagement.

Au-delà de cette durée les dispositions tarifaires sont également précisées sur le devis.

ARTICLE 2 – PRESTATIONS DE SERVICES INCLUSES DANS LE CONTRAT DE LOCATION

2.1. DÉFINITIONS

Panne :

Tout dysfonctionnement affectant le bon fonctionnement de l'appareil, et ayant pour origine un phénomène interne au Produit loué et empêchant son utilisation. L'usure normale de la batterie n'est pas considérée comme une panne. Commown fournit sur demande de la documentation et des conseils pour allonger au maximum la durée de vie des batteries.

Casse :

Toute destruction totale ou partielle de l'appareil loué, nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un accident, d'une maladresse ou d'une négligence. Tout bris de glace ou de vitre est considéré comme une casse. La casse inclut l'Oxydation accidentelle.

Vol nomade :

Soustraction frauduleuse du Produit loué par un tiers dans le cadre de ses déplacements.

La notion de « vol nomade » ne recouvre pas les vols survenus dans les locaux du Client, dont l'assurance lui incombe via une couverture Multirisques Professionnelle.

Le vol nomade ne peut être acté qu'après une déclaration de vol auprès des autorités de police compétentes.

Perte :

Toute situation non-équivoque, autre que les vols de tous types, qui impliquerait l'impossibilité pour le Client de récupérer le Produit pour en faire l'usage ou de le restituer à COMMOWN. La perte doit être qualifiée comme "irrécupérable" et implique que le Client soit néanmoins capable d'indiquer en détail où se trouve le Produit.

Oxydation accidentelle :

Toute corrosion par effet chimique des composants du Produit loué et nuisant à son bon fonctionnement et résultant d'un accident, d'une maladresse ou d'une négligence.

L'oxydation des composants peut avoir plusieurs sources comme une chute de l'appareil dans l'eau ou à son exposition à un environnement trop humide.

Accessoires et Connectiques :

Dans le cadre des services, sont considérés comme Accessoires et Connectiques de l'appareil, ceux fournis dans l'emballage d'origine du fabricant, et ceux fournis par COMMOWN au cours de la location.

Produit de remplacement :

Par ordre de priorité (en fonction de la disponibilité)

- 1) Un produit reconditionné de modèle identique au Produit loué (même marque, même modèle), ou
- 2) Un produit reconditionné Iso-fonctionnel ou
- 3) Un produit neuf Iso-fonctionnel.

Iso fonctionnel :

Produit possédant au minimum des caractéristiques techniques principales équivalentes à celles du produit loué, à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme et de design.

Produit reconditionné :

Appareil déjà utilisé remis au même niveau de caractéristiques techniques et fonctionnelles que le produit loué d'origine, emballé en boîte neutre, ayant fait l'objet d'opérations, de rénovations ou de réparations.

2.2. PRESTATIONS DE SERVICES

L'éligibilité aux prestations de services suivantes est convenue différemment selon l'offre proposée dans le devis. Le Client ne peut prétendre aux prestations de services non mentionnées dans le devis.

Dans tous les cas, la mise en oeuvre des prestations de services n'a pas d'impact sur la location : la facturation et les prélèvements associés continuent malgré d'éventuels délais de réparation ou de remplacement du Produit prévues aux CGS.

Liste des prestations de services pouvant être incluses dans l'offre :

- Frais de port et de logistique : Sauf mention contraire sur le devis, l'ensemble des frais de port et de logistique liés aux services souscrits sont pris en charge par COMMOWN.
- Conseils et Assistance : Aide en ligne directe avec l'équipe d'experts de COMMOWN pour configurer l'appareil et les logiciels. À noter que cette aide ne fait pas l'objet d'une obligation de moyens et que si les questions sont jugées non standards ou trop nombreuses par COMMOWN, et impliquant notamment une durée d'intervention supérieure à vingt (20) minutes par mois par Utilisateur, l'équipe de COMMOWN se réserve le droit de proposer au Client des modules de formation payants au lieu de répondre à ces questions.
- Protection contre la Panne : COMMOWN prend à sa charge toutes les réparations nécessaires en cas de panne, à savoir le coût des pièces de rechange, ou le coût d'un changement intégral d'appareil par un Produit de remplacement si besoin. Ceci reste valable pour toute la durée du contrat, indépendamment de la durée de la garantie constructeur.
- Protection contre la Casse : Si le Produit est réparable alors il est réparé sans frais supplémentaire, sinon un Produit de remplacement est envoyé au Client après réception de la déclaration de sinistre par mail ou courrier.
- Continuité de services en cas de panne ou casse - Standard : Si l'appareil d'un Utilisateur n'est plus fonctionnel, celui-ci contacte Commown qui diagnostique et organise la réparation de l'appareil. Cependant, pour réduire la période sans appareil fonctionnel, le Client peut choisir de ne pas attendre le retour de réparation de l'appareil et demander à ce qu'un Produit de remplacement prélevé sur le stock dédié de COMMOWN lui soit expédié dans les deux (2) jours ouvrés à partir du moment de la prise en charge de la demande du Client par COMMOWN. Le Client s'engage alors à renvoyer l'appareil défectueux dans les quinze (15) jours qui suivent la demande, à défaut le Client sera redevable de la valeur à neuf TTC du Produit loué, facturée et prélevée automatiquement à l'expiration de ce délai.
- Continuité de services en cas de panne ou casse - Renforcée : Pour réduire la période sans appareil fonctionnel, le Client peut choisir de ne pas attendre le retour de réparation de l'appareil et demander à ce qu'un stock de Produits de remplacement soit mis à disposition chez le Client afin que celui-ci puisse échanger directement le smartphone défectueux. Le Client s'engage alors à renvoyer l'ancien smartphone dans les quinze (15) jours qui suivent la demande, à défaut le Client sera redevable de la valeur à neuf TTC du smartphone remplacé.

- Protection contre le Vol nomade et la Perte : Un Produit de remplacement est envoyé au Client après réception des déclarations aux autorités de police et à son assureur, et sous réserve de la réception de l'ensemble des documents et de leur conformité, et du respect de ses engagements contractuels tels que décrits dans les présentes CP.
- Remplacement de la batterie : le Client peut demander à faire changer sa batterie sans frais une fois tous les 36 mois glissants, sous réserve de baisse d'efficacité avérée. Le Client est informé que les batteries ne sont pas amovibles et qu'il est donc nécessaire d'immobiliser le smartphone le temps de cette opération (minimum une semaine).
- Pré-installation et/ou paramétrage de systèmes d'exploitations ou d'applications spécifiques
- Conférence de sensibilisation aux enjeux de l'électronique responsable pour les Utilisateurs.
- Toutes autres prestations de services décrites en complément dans le devis.

2.3. LIMITATION DES PRESTATIONS DE SERVICES

Si le Client n'a pas souscrit de services couvrant un incident de type casse, vol nomade ou perte, le Client sera redevable, le Client sera redevable d'un montant TTC correspondant à la somme des frais de remplacement suivants, facturés et prélevés dès réception par COMMOWN de la déclaration de l'incident par le Client :

- Valeur à neuf (HT de la facture d'achat + TVA) du Produit, minorée d'une vétusté de quinze pourcents (15%) par année à compter de la deuxième année d'ancienneté ;
- Frais de port pour l'expédition d'un Produit de remplacement de quinze (15) euros TTC;
- Frais de gestion de dossier de quinze (15) euros TTC.

Les prestations de services Perte et Vol nomade, si associées aux offres dans le devis, sont proposées sur toute la durée de location dans les limites suivantes :

- Seul le vol du Produit pendant les déplacements de l'Utilisateur est pris en charge par l'offre de services correspondante. Il est donc recommandé au Client d'assurer les locaux où il exerce son activité professionnelle pour y inclure la valeur du Produit (qui est un "bien confié" au sens des assurances).
- Une occurrence au maximum de Vol ou Perte chaque année de location du Produit. Par « année de location », il faut entendre toute période de douze (12) mois consécutifs décomptée à partir de la livraison du Produit.
- En cas de vol ou perte ne pouvant être pris en charge au regard des définitions et limites détaillées dans les présentes CP, le Client sera redevable d'un montant TTC correspondant à la somme des frais de remplacement suivants, facturés et prélevés dès réception par COMMOWN de la déclaration de l'incident par le Client, ou dès constatation directe par COMMOWN :

- Valeur à neuf (HT de la facture d'achat + TVA) du Produit, minorée d'une vétusté de quinze pourcents (15%) par année à compter de la deuxième année d'ancienneté ;
- Frais de port pour l'expédition d'un Produit de remplacement de quinze (15) euros TTC;
- Frais de gestion de dossier de quinze (15) euros TTC.

À réception par COMMOWN de la déclaration du Client aux autorités de police et à son assureur, ainsi que du règlement des frais de remplacement, un Produit de remplacement lui sera envoyé.

En cas de prise en charge totale ou partielle du sinistre par l'assureur du Client, COMMOWN remboursera au Client le montant de l'indemnité perçue Par COMMOWN dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la réception de l'indemnisation.

Dans tous les cas, le montant redevable pourra être réduit si l'assurance du Client dédommage COMMOWN pour le sinistre.

2.4. DÉCLARATION ET MISE EN OEUVRE :

Dès qu'il a connaissance d'une Panne, d'une Casse, d'un Vol ou d'une Perte du Produit, le Client devra contacter COMMOWN dans les deux (2) jours ouvrés et procéder à une déclaration circonstanciée des événements.

A défaut, les prestations de services afférentes, si souscrites, ne seront pas mises en oeuvre par COMMOWN.

En cas de vol (de toute nature) du Produit loué, le Client devra dans les quarante-huit (48) heures à compter de la survenance du vol :

- Contacter son opérateur téléphonique afin de mettre en opposition les cartes SIM concernées et transmettre la preuve d'opposition à COMMOWN. Déposer plainte auprès des autorités de police compétentes avec les circonstances du vol en précisant le numéro IMEI du Produit loué. Ce numéro IMEI est disponible sur simple demande du Client à COMMOWN.
- Transmettre à COMMOWN la copie du dépôt de plainte par mail ainsi que son original par courrier au siège de COMMOWN. À réception du dépôt de plainte, COMMOWN se réserve le droit d'activer le logiciel de tracking intégré au Produit et de donner accès aux données exclusivement aux autorités de police en charge de l'enquête, ceci dans le but d'aider à la localisation du Produit volé.
- Contacter son assureur pour ouvrir un dossier de sinistre et transmettre à COMMOWN les éléments utiles au suivi du dossier (coordonnées de la compagnie, de l'interlocuteur, références du dossier et de contrat).
- À réception de ces éléments, COMMOWN pourra prendre liaison avec la Compagnie si nécessaire pour traiter en direct le suivi du dossier d'indemnisation sans que le Client ne puisse s'y opposer.

En cas de perte du Produit loué, le Client devra dans les quarante-huit (48) heures à compter de la survenance de la perte :

- Contacter son opérateur téléphonique afin de mettre en opposition les cartes SIM concernées et transmettre la preuve d'opposition à COMMOWN. Déclarer la perte du

smartphone auprès des autorités de police compétentes avec les circonstances de la perte en précisant le numéro IMEI du Produit loué. Ce numéro IMEI est disponible sur simple demande du Client à COMMOWN.

- Transmettre à COMMOWN la copie de la déclaration de perte par mail ainsi que son original par courrier au siège de COMMOWN. A réception de la déclaration de perte, COMMOWN se réserve le droit d'activer le logiciel de tracking intégré au Produit et de donner accès aux données exclusivement aux autorités de police, ceci dans le but d'aider à la localisation du Produit perdu si nécessaire.
- Contacter son assureur pour ouvrir un dossier de sinistre et transmettre à COMMOWN les éléments utiles au suivi du dossier (coordonnées de la Compagnie d'assurance, de l'interlocuteur, références du dossier et de contrat).
- A réception de ces éléments, COMMOWN pourra prendre liaison avec la Compagnie d'assurance si nécessaire pour traiter en direct le suivi du dossier d'indemnisation sans que le Client ne puisse s'y opposer.

En cas de panne, casse ou dégâts dus à l'eau (par dépassement des limites définies par la norme IP68), le Client devra :

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations ou faire intervenir un Tiers non validé par COMMOWN. À défaut, le contrat de location pourra être résilié par COMMOWN sans indemnités pour le Client.
- Contacter le Service Clientèle de COMMOWN. Après un diagnostic téléphonique et une confirmation du problème par les services de COMMOWN, il peut être procédé, le cas échéant, à la réparation du Produit ou à son remplacement selon les services associés à l'offre souscrite. Lors du diagnostic téléphonique, le Client s'engage, dans la limite de ses moyens, à effectuer toutes manipulations demandées par le technicien afin de faciliter le diagnostic et la réparation.
- Se conformer aux instructions données par COMMOWN pour la prise en charge du Produit endommagé. En cas de réparations, celles-ci pourront s'effectuer chez le Client avec son accord ou en atelier, selon la nature des Produits et les travaux à effectuer.
- Tout dommage résultant d'un contact avec l'eau est considéré comme une Casse.