

Date : 05/05/2020

Conditions Particulières de Services (« CP ») - Location 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 sont fournis neufs ou remis à neuf au Client, et possèdent les caractéristiques techniques présentées dans le descriptif de la page article dédiée sur le site web de COMMOWN.

Le Client doit sélectionner depuis la page article du site internet COMMOWN les options auxquelles il désire souscrire si disponibles, selon les modalités suivantes :

- SÉLECTION (le cas échéant) : Identification, choix et sélection de l'option (exemple : couleur de la coque, système d'exploitation, modalités d'intervention SAV, etc.);
- PRIX : Le prix mensuel de la location TTC s'affiche en fonction des options sélectionnés, ainsi que le montant du dépôt de garantie et la durée d'engagement associée.

1.2. DÉFINITION DE L'OFFRE DE LOCATION ET TARIFS

Caractéristiques de l'offre :

- La durée d'engagement est précisée dans la page de l'offre, et rappelée dans les courriers électroniques de souscription envoyés au Client, ainsi que dans dans l'onglet "Mes Commandes" de son espace personnel en ligne.
- Offre de services associés étendue décrites dans les présentes CP.
- Appareil neuf ou remis à neuf.
- Pas d'option d'achat.

Tarifs :

Les tarifs en vigueur et visibles en ligne sur les pages articles du magasin du site internet COMMOWN à la date de la demande de souscription par le Client et acceptés par celui-ci sont ceux rappelés dans le courrier électronique d'accusé réception de la demande de souscription, ainsi que dans l'onglet "Mes Commandes" de l'espace personnel en ligne du Client du site internet COMMOWN.

Les tarifs s'entendent en termes d'échéances mensuelles (prix par mois) et couvrent l'ensemble des prestations de services présentées dans l'offre correspondante 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 seront ajustées à la baisse en fonction des résultats financiers de la coopérative.

Dans le cas où le Client ne subit ni casse, ni vol, ni perte pendant toute la durée de la période d'engagement il bénéficiera d'une remise supplémentaire. La mise en oeuvre de cet avantage tarifaire fera l'objet d'un contrôle préalable de l'état réel du Produit par COMMOWN.

Dans le cas où le Client accepterait de se réengager il bénéficiera également d'une remise supplémentaire.

L'ensemble de ces nouvelles dispositions tarifaires et leurs conditions seront proposées au Client au minimum 1 (un) mois avant la fin de la durée d'engagement. Le Client reste libre de les accepter ou de résilier son abonnement conformément aux CGS.

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 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 :

Soustraction frauduleuse du Produit loué par un tiers.

La notion de « Vol » recouvre dans le présent Contrat, tous les vols.

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

Perte :

Toute situation autre que le "Vol" qui impliquerait l'impossibilité pour le Client de récupérer le Produit pour en faire l'usage ou de le restituer à COMMOWN.

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 la pluie ou 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, même O.S. - système d'exploitation mobile, même capacité), ou
- 2) Un produit neuf de modèle identique au Produit loué (même marque, même modèle, même O.S. - système d'exploitation mobile, même capacité)

- 3) Un produit neuf ou reconditionné d'un modèle similaire au Produit loué (même marque, même OS - système d'exploitation mobile - ou d'une version supérieure, capacité similaire ou meilleure)

Produit reconditionné :

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

2.2. PRESTATIONS DE SERVICES

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

Liste des prestations de services incluses dans l'offre :

- L'ensemble des frais de port liés aux services de l'offre et listés ci-dessous sont pris en charge par COMMOWN.
- Aide et Assistance : Aide en ligne directe avec l'équipe d'experts COMMOWN pour configurer l'appareil et les logiciels.
A 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, 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.
- Continuité de service en cas de Panne ou de Casse : Si le Produit n'est plus fonctionnel, le Client contacte Commown qui diagnostique et organise la réparation de l'appareil. Dans le cas d'un retour de l'appareil décidé par Commown, 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 sous quarante huit (48) heures maximum à partir du moment du traitement de la demande du Client par COMMOWN. Le Client s'engage alors à renvoyer l'ancien appareil 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.

- Protection contre le Vol : Un Produit de remplacement est envoyé au Client après réception des déclarations de vol 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 : À partir du trente-septième (37ème) mois de location, le Client peut demander à changer sa batterie sans frais, 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).

2.3. LIMITATION DES PRESTATIONS DE SERVICES

La protection contre la Perte des Produits loués n'est pas incluse dans les services. En l'absence de déclaration aux autorités mentionnant le Produit, le Vol est considéré comme une Perte.

Ainsi, en cas de Perte 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 Perte du Client :

- Valeur à neuf (HT de la facture d'achat + TVA) du Produit perdu, minorée d'une vétusté de vingt-cinq pourcents (25%) 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 Casse ou Vol sont proposées sur toute la durée de location dans les limites suivantes :

- Une occurrence de Casse, et une occurrence de Vol par année de location du Produit. Les « années de location » se compte par période de douze (12) mois à compter de la livraison du Produit.
- En cas de dépassement de cette limite, le Client ne pourra plus bénéficier de ces prestations de service avant le début de la prochaine période de douze (12) mois. Ainsi, pour toute nouvelle occurrence de Casse rentrant dans ce cadre, le Client devra supporter les frais de réparation ou de remplacement, facturés et prélevés automatiquement lors de la réception du produit cassé par COMMOWN. La réparation ou le remplacement du Produit n'interviendront qu'à réception effective par COMMOWN du montant facturé au Client. Pour toute nouvelle occurrence de Vol rentrant dans ce cadre, 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 Vol du Client :
 - Valeur à neuf (HT de la facture d'achat + TVA) du Produit volé, minorée d'une vétusté de vingt-cinq pourcents (25%) 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.

A réception par COMMOWN des déclarations 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.

Dans tous les cas où le Client est amené à être facturé d'indemnités pour la casse, le vol, ou la perte du Produit loué, le Client est invité à contacter son assureur pour ouvrir un dossier de sinistre. 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 correspondante perçue le cas échéant par COMMOWN dans les quinze (15) jours suivant la réception de celle-ci.

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 est tenu de contacter COMMOWN dans les deux (2) jours ouvrés et de procéder à une déclaration circonstanciée des événements en privilégiant l'utilisation des outils d'auto-dépannage en ligne ou les canaux de contact dédiés et disponible sur son Espace Personnel du site web de COMMOWN (en cas d'impossibilité justifiée, l'utilisation du mail ou du courrier est également possible, mais dans ce cas sans garantie de réactivité de traitement la part de COMMOWN).

En cas de Vol ou de Perte du Produit loué, le Client devra dans les quarante huit (48) heures à compter de la survenance de l'incident :

- Contacter son opérateur téléphonique afin de mettre en opposition les cartes SIM concernées et transmettre la preuve d'opposition à COMMOWN. Déposer plainte pour le Vol ou déclarer la Perte auprès des autorités de police compétentes avec les circonstances détaillées en précisant le numéro IMEI du Produit loué. Ce numéro IMEI se trouve sur la boîte du Produit loué ou est disponible sur simple demande du Client à COMMOWN.
- Transmettre à COMMOWN la copie du dépôt de plainte de Vol ou de la déclaration de Perte par mail ainsi que son original par courrier au siège de COMMOWN. A réception des documents, COMMOWN se réserve le droit d'activer le logiciel de tracking pouvant être 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 ou perdu.
- Contacter son assureur pour ouvrir un dossier de sinistre et pourra transmettre à COMMOWN les éléments utiles au suivi du dossier (coordonnées de la compagnie, de l'interlocuteur, références du dossier et de contrat).
- A réception de ces éléments, COMMOWN pourra prendre liaison avec la Compagnie si nécessaire pour apporter toute les précisions complémentaires utiles dans le cadre de l'indemnisation.

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, qui restera redevable de la valeur à neuf du Produit endommagé, ainsi que de toutes les mensualités à échoir jusqu'au terme de la durée d'engagement.
- Contacter COMMOWN : Après un diagnostic 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, 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.
- Dans le cas spécifique où le Produit serait exposé à l'eau , le Client s'engage à procéder immédiatement aux consignes disponibles sur le site web de COMMOWN (rubrique Documentation) pour préserver l'appareil des risques d'oxydation, il s'engage notamment à ne pas tenter de rallumer l'appareil avant d'avoir pris contact avec Commown qui lui transmettra la marche à suivre. Tout dommage résultant d'un contact avec l'eau est considéré comme une Casse.