

Date : 01/07/2025

Conditions Particulières de Services (« CP ») - Location d'appareils électroniques avec Services - "Essentiel" pour les Particuliers

ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION DE L'OFFRE

1.1. SOUSCRIPTION

L'offre "Location avec Services - Essentiel" repose sur la location d'appareils électroniques, des accessoires associés, ainsi que sur les services associés décrits dans les présentes CP. Les appareils sont fournis neufs, remis à neuf ou reconditionnés au Client, et possèdent les caractéristiques techniques présentées dans le descriptif de la page article dédiée sur le site Internet de COMMOWN.

L'attention du Client est attirée sur le fait que certains modèles (exemple : Fairphone, Teracube, etc.) sont conçus par des PME et qu'ils restent des produits innovants et peuvent comporter certaines imperfections. Avant toute souscription, le Client est invité à prendre connaissance de tout défaut qui serait publié par les constructeurs sur leurs sites web ou forum.

En aucun cas le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation en relation avec les conséquences de ces défauts du Produit loué.

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, accessoires, système d'exploitation, RAM/stockage, processeur, modalités d'intervention SAV, etc.);
- PRIX : Le prix mensuel de la location TTC s'affiche en fonction des options sélectionnées, 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 l'onglet "Mes Commandes" de son espace personnel en ligne.
- Offre de services associés étendue décrites dans les présentes CP.
- Appareil neuf, remis à neuf, ou reconditionné.
- 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 selon une dégressivité précisée sur la fiche article.

Si aucun incident contractuel de type Casse, Vol, Perte ou impayés impliquant des frais pour Commown ne survient pendant la durée du contrat le Client bénéficiera d'une remise "soin" supplémentaire sur la durée. La mise en oeuvre de cet avantage tarifaire pourra faire l'objet d'un contrôle préalable de l'état réel du Produit par COMMOWN.

La survenance d'un incident de ce type fera perdre au Client le bénéfice de cette remise. Tout incident non déclaré et découvert lors de la restitution du Produit (lors d'une opération de SAV ou en fin de contrat) fera l'objet d'une facturation rétroactive pour annuler l'ensemble des remises "soin" ainsi appliquées (sans tenir compte de la date présumée de sa survenance).

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 bénigne :

Toute destruction partielle de l'appareil loué pouvant être réparé par un simple remplacement de modules élémentaire (hors châssis ou "core" : élément principal de l'appareil contenant la carte-mère), 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 bénigne.

Casse sévère :

Toute destruction totale ou partielle de l'appareil loué touchant le châssis ou le module "core" (élément principal de l'appareil contenant la carte-mère), nuisant à son bon fonctionnement ou à son esthétique, et résultant d'un accident, d'une maladresse ou d'une négligence. La Casse sévère inclut les événements induisant une future Oxydation accidentelle de l'appareil.

Oxydation accidentelle :

Toute corrosion avérée ou probable 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 par exemple avoir plusieurs sources comme une chute de l'appareil dans l'eau ou à son exposition à un liquide, à la pluie ou encore à un environnement trop humide.

Vol nomade :

Soustraction frauduleuse du Produit loué par un tiers dans le cadre des déplacements du Client. 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 Habitation.

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

Perte :

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

Accessoires et Connectiques :

Dans le cadre de l'offre de 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 des stocks)

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

Mode d'intervention – Valable uniquement si proposé lors du parcours de souscription.
Selon l'option choisie - si existante - au moment de la souscription du contrat, pour toute demande d'assistance nécessitant la manipulation de l'appareil pour accéder et/ou changer des modules internes :

- *Le client accepte de toujours procéder lui-même aux manipulations et réparations en suivant les protocoles transmis par le service support de COMMOWN. Cette option n'est pas une obligation de résultat pour le Client, mais à l'inverse le Client ne pourra pas obliger COMMOWN à effectuer les manipulations. Ce sera à l'équipe d'experts de la coopérative de décider de la pertinence d'un retour de l'appareil.*
- *OU, le client ne souhaite jamais avoir à manipuler l'appareil et préfère que l'équipe d'experts de Commown s'en charge. Dans ce cas COMMOWN est tenu d'intervenir à la place du client, sauf dans le cas du changement de la batterie*

Ces options sont exclusives l'une de l'autre, l'option choisie par le Client est valable pour toute la durée de la location.

Liste des Services :

- 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 trente (30) 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 bénigne : Le Produit est réparé par COMMOWN sans frais.
Les protections d'écrans - lorsque proposées - sont remplacées si nécessaire sans frais et sans limite d'occurrence en cas de casse.
- Protection contre la Casse sévère : Un Produit de remplacement est envoyé au Client, qui peut être redevable d'une franchise selon le niveau de Services choisi (cf. détails en Annexe disponible publiquement depuis la page "Mentions Légales" du site Internet de COMMOWN), facturée et prélevée automatiquement lors de la déclaration de Casse (ou à restitution du Produit en fin de contrat si la Casse est constatée à ce moment).
La réparation ou le remplacement du Produit n'interviendront qu'à réception effective par COMMOWN du montant facturé au Client.
Toute trace d'exposition du Produit avec un liquide est considéré comme une Casse sévère (chute de l'appareil dans l'eau ou son exposition à un liquide, à la pluie ou encore à un environnement trop humide).
- Continuité de service en cas de Panne ou de Casse : 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 ouvrées 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 d'un montant forfaitaire TTC précisé en Annexe disponible publiquement depuis la page "Mentions Légales" du site Internet de COMMOWN), facturé et prélevé automatiquement à l'expiration de ce délai.
NB : Pour les Pannes, les défauts mineurs connus et listés sur le site du constructeur ne peuvent permettre au Client de faire jouer ce service de remplacement sous quarante huit (48) heures.
- Protection contre le Vol nomade : Un Produit de remplacement est envoyé au Client, qui peut être redevable d'une franchise selon le niveau de Services choisi (cf. détails en Annexe disponible publiquement depuis la page "Mentions Légales" du site Internet de COMMOWN), facturée et prélevée automatiquement lors de la déclaration de vol et 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 (le cas échéant) : À partir du vingt-cinquième (25ème) mois de location, le Client peut demander à changer sa batterie sans frais, sous réserve de baisse d'efficacité avérée. Le Client s'engage alors à renvoyer l'ancienne batterie dans les quinze (15) jours qui suivent la réception de la nouvelle batterie, à défaut le Client sera redevable d'un montant forfaitaire TTC précisé en Annexe disponible publiquement depuis la page "Mentions Légales" du site Internet de COMMOWN), facturé et prélevé automatiquement à l'expiration de ce délai.
Le Client est informé que sur les modèles où les batteries ne sont pas aisément amovibles (exemple : appareil étanche, etc.) il est nécessaire d'immobiliser l'appareil 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 modèle et l'identifiant du Produit, tout Vol nomade est considéré comme une Perte.

Ainsi, en cas de Perte le Client sera redevable d'un montant forfaitaire TTC précisé en Annexe disponible publiquement depuis la page "Mentions Légales" du site Internet de COMMOWN), facturé et prélevé automatiquement dès réception par COMMOWN de la déclaration de Perte du Client.

Les prestations de services Vol nomade, Casse bénigne ou Casse sévère sont proposées sur toute la durée de location dans les limites suivantes :

- Une occurrence par type d'incident par année de location du Produit. Les « années de location » se comptent 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 cette prestation de service avant le début de la prochaine période de douze (12) mois. Ainsi, pour toute nouvelle occurrence rentrant dans ce cadre, le Client sera redevable d'un montant forfaitaire TTC précisé en Annexe disponible publiquement depuis la page "Mentions Légales" du site Internet de COMMOWN), facturé et prélevé automatiquement dès réception par COMMOWN de la déclaration de l'incident par le Client.
- Pour le Vol nomade, à 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 nomade, 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.

Toute demande particulière sortant du cadre des CGS et présentes CP fera l'objet d'une facturation à hauteur de son coût réel pour COMMOWN (15€ TTC minimum), incluant pièces, transport et/ou main d'oeuvre correspondants.

2.4. DÉCLARATION ET MISE EN OEUVRE :

Dès qu'il a connaissance d'une Panne, d'une Casse, d'un Vol de tous type ou d'une Perte de Produit, le Client devra contacter COMMOWN dans les deux (2) jours ouvrés et procéder à une déclaration circonstanciée des événements en privilégiant l'utilisation des outils d'auto-dépannage en ligne dédiés et disponibles 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 de tout type ou de Perte du Produit loué, le Client devra dans les quarante huit (48) heures à compter de la survenance de l'incident :

- Smartphone uniquement : 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 (smartphone uniquement) ou le numéro de série du Produit loué. Cet identifiant 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 à la demande de celle-ci si nécessaire pour apporter toute les précisions complémentaires utiles dans le cadre de l'indemnisation.

En cas de Panne, Casse ou contact avec un liquide, le Client devra :

- S'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations ou faire intervenir un Tiers non validé par COMMOWN. A 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 le Service Clientèle de 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 un liquide, 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 retirer la batterie immédiatement et 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 un liquide est considéré comme une Casse.

2.5. OPTION "SÉRÉNITÉ" :

Si, lors de sa souscription, le client opte pour l'option Sérénité (lorsque disponible), il bénéficiera des avantages suivants sur toute la durée de son contrat :

- Absence de franchise applicable dans le cadre de la "Protection contre le Vol nomade" ainsi que de la "Protection contre la Casse sévère"
- Absence de pénalités en cas de dépassement de la limite d'occurrence pour les "Casses bénignes" et pour les "Casses sévères"
- Service "Aide et Assistance" disponible à hauteur de 1h/semaine
- Service "Aide et Assistance" effectué par téléphone (rappel sur demande par nos équipes d'experts dans les heures suivant la demande (jours ouvrés uniquement)

A noter que le prix de l'option bénéficiera des mêmes remises annuelles que le prix de base.