

Date : 01/11/2019

Conditions Particulières de Services (« CP ») - Location de Fairphone 3 en “Services Premium”

ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION DE L’OFFRE

1.1. SOUSCRIPTION

L’offre “Fairphone 3 Services Premium” repose sur une location de Fairphone 3 (et services associés) qui est fourni neuf ou remis à neuf au Client, possédant les caractéristiques techniques présentées dans le descriptif de la page article dédiée.

L’attention du Client est attirée sur le fait que le Fairphone 3 est conçu par une PME et qu’il reste un produit innovant et peut comporter certaines imperfections. Avant toute souscription, le Client est invité à prendre connaissance de tout défaut qui serait publié par le constructeur sur son site web ou son 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 également 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.

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 un environnement trop humide.

Accessoires et Connectiques :

Dans le cadre de la garantie, 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)

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

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.

Selon l'option choisie 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 : 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 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 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.
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 : 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 treizième (13ème) mois de location, le Client peut demander à changer sa batterie sans frais une fois par année glissante, 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 de la valeur à neuf TTC de la batterie, facturée et prélevée automatiquement à l'expiration de ce délai.
- Evolution de la gamme des modules : Si un nouveau modèle de module équivalent (fourni par le constructeur en remplacement d'un ancien module et remplissant les mêmes fonctions) intègre la gamme de Produit de COMMOWN pour le Fairphone 3, le Client peut demander à échanger son ancien module avec le nouveau sans frais. Un module correspond ici aux blocs élémentaires facilement démontables et disponibles dans la gamme des modules de COMMOWN.

2.3. LIMITATION DES PRESTATIONS DE SERVICES

La protection contre la Perte des Produits loués n'est pas incluse dans les services.

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 perçue par COMMOWN dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'indemnisation.

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 de Produit, le Client devra contacter COMMOWN dans les deux (2) jours ouvrés et procéder à une déclaration circonstanciée des événements.

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 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 prendra 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 contact avec l'eau, 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 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 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 l'eau est considéré comme une Casse.