

Date : 07/12/2018

Conditions Particulières de Services (« CP ») - Location de Fairphone en «Formule Héros Ordinaire»

ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION DE L'OFFRE

1.1. SOUSCRIPTION

La formule "Héros Ordinaire" repose sur une location de Fairphone 2 (et services associés) qui est fourni neuf ou reconditionné 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 2 est conçu par une PME et qu'il reste un produit innovant et imparfait. Il existe un certain nombre de défauts connus, et avant toute souscription le Client doit en être conscient. Il est invité à prendre connaissance de ces défauts sur le site web et le forum du constructeur.

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 "Formule Héros Ordinaire" du site internet COMMOWN les options auxquelles il désire souscrire, selon les modalités suivantes :

- SÉLECTION : Identification, choix et sélection de la couleur de la coque et du Système d'Exploitation;
- 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 ;

1.2. DÉFINITION DE LA FORMULE DE LOCATION ET TARIFS

Caractéristiques de la Formule Héros Ordinaire :

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 son Espace Client.

Offre de services associés standard décrites dans les présentes CP.

Appareil garanti 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 avec l'application d'une baisse de tarif des mensualités de 40% minimum. Ces nouvelles dispositions tarifaires seront proposées au Client dans les 6 (six) mois précédant la fin de la durée d'engagement et au minimum 1 (un) mois avant.

Dans le cas où le Client ne subit ni casse, ni vol pendant toute la durée de sa durée d'engagement il bénéficiera d'une remise supplémentaire sur les 6 mensualités suivant la fin de la durée d'engagement. La mise en oeuvre de cet avantage tarifaire fera l'objet d'un contrôle préalable de l'état réel du Produit par COMMOWN.

Changement de formule après la prise d'effet :

Pendant les six (6) premiers mois de location le Client peut demander à passer à la Formule Premium sur simple demande auprès de COMMOWN.

Les CP, les tarifs et la durée d'engagement seront adaptés à ceux en vigueur pour la formule Premium à la date de changement.

Toutes les autres conditions liées à la formule Premium décrites dans les CP correspondantes (incl. services associés) s'appliqueront à partir de la date effective du changement sans rétroactivité possible.

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.

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

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.

Liste des services :

- Aide et Assistance : Aide en ligne de l'équipe d'experts COMMOWN pour configurer l'appareil et les logiciels. A noter que cette aide n'est pas prioritaire et qu'elle est conditionnée à l'existence d'une demande formalisée préalable par le Client à la communauté en ligne, et que celle-ci n'ait pas résolu le problème après un délai d'un (1) jour ouvré.
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 quinze (15) 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 traite la panne dans un délai d'un (1) mois maximum et 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 produit de remplacement si besoin. Ceci reste valable pour toute la durée du contrat, indépendamment de la durée de la garantie constructeur.
Le smartphone étant conçu pour être aisément réparable, dans les cas où le Client accepte de procéder lui-même aux réparations en suivant les protocoles transmis par le service support de COMMOWN, l'ensemble des frais de port est pris en charge par COMMOWN. Dans le cas contraire, les frais de port aller-retour correspondants sont facturés au client et prélevés automatiquement à réception du produit en panne.
- Protection contre la Casse : Si le produit est réparable, alors la réparation est prise en charge par COMMOWN, sinon un Produit de remplacement est envoyé au Client après réception du produit cassé dans un délai d'un (1) mois maximum. Si la Casse touche le "core" (module principal du smartphone), le Client sera redevable d'un montant de cent cinquante (150) euros TTC, facturé et prélevé automatiquement lors de la réception du produit cassé.
Le smartphone étant conçu pour être aisément réparable, dans les cas où le Client accepte de procéder lui-même aux réparations en suivant les protocoles transmis par

le service support de COMMOWN, l'ensemble de frais de port est pris en charge par COMMOWN. Dans le cas contraire, les frais de port aller-retour correspondants sont facturés au client.

- Continuité de service en cas de Panne ou de Casse : **Non incluse**.
- Protection contre le Vol et la Perte : **Non incluse**.
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 ou Perte du Client :
 - Valeur à neuf (HT de la facture d'achat + TVA) du Produit loué, minorée d'une vétusté de quinze pourcents (15%) par année à compter de la deuxième année d'ancienneté ;
 - Frais de port avec assurance pour l'expédition d'un Produit de remplacement;
 - Frais de gestion de dossier de quinze (15) euros.A réception par COMMOWN de la déclaration aux autorités de police, du sinistre à son assureur, ainsi que du règlement des frais de remplacement, un Produit de remplacement lui sera envoyé.
- Remplacement de la batterie : À partir du onzième (11ème) 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.
Les frais de port liés au remplacement de la batterie sont entièrement pris en charge par COMMOWN.
- Evolution de la gamme : **Non incluse**.

2.3. LIMITATION DES PRESTATIONS DE SERVICES

La prestation de services Casse est proposée sur toute la durée de location dans les limites suivantes :

- Une occurrence de Casse par 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 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 au-delà de cette limite, 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.

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.
- 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 de l'eau, le Client s'engage à procéder immédiatement aux consignes constructeurs pour préserver l'appareil des risques d'oxydation, il s'engage également à ne pas tenter de rallumer l'appareil avant d'avoir pris contact avec Commown qui lui transmettra la marche à suivre.