

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE

### Article 1. Objet

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente régissent les relations entre Phone Recycle Solution et ses Clients, qu'ils s'agissent de professionnels, de particuliers ou de consommateurs, passant commande directement chez Phone Recycle Solution ou via ses partenaires. Elles complètent les Conditions Générales de Vente de Phone Recycle Solution (CGV) auxquelles elles se réfèrent expressément.

**1.2** Toute demande d'intervention formulée auprès du Service Après-Vente de Phone Recycle Solution (SAV), implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Service Après-Vente.

### Article 2. Procédure du SAV

**2.1** Sauf stipulation contraire des conditions particulières de garantie, la marchandise devant faire l'objet de réparations doit être envoyé au site indiqué par le SAV.

**2.2** Le Client doit remplir le formulaire de Déclaration de panne sur le site [www.sav.phonerecyclesolution.com](http://www.sav.phonerecyclesolution.com) catégorie « Déclarer une panne ».

### Article 3. Devis

**3.1** Le Client est informé que l'établissement d'un devis n'est pas délivré à titre gratuit. Les frais d'établissement du devis varient en fonction des marchandises à réparer. Le Client confirmera son accord sur les frais de devis en signant le « Devis » retourné par mail. Les frais d'établissement du devis seront déduits de la facture finale en cas d'acceptation par le Client. Dans le cas contraire, ils feront l'objet d'une facture distincte.

**3.2** Le devis est valable pendant une durée de 30 (trente) jours calendaires à compter de sa date.

**3.3** En cas d'acceptation du devis, le Client devra le transmettre au SAV dûment signé dans le délai de 30 (trente) jours de l'article 3.1 ci-dessus. A défaut, le Client sera réputé avoir refusé le devis et il disposera d'un délai d'un mois à compter de l'expiration du délai de 30 jours précité pour récupérer la marchandise concernée. Il devra à cette occasion régler les frais d'établissement du devis visés à l'article 3.1 ci-dessus. A défaut, de retrait de la marchandise concernée dans ce délai, il sera fait application de l'article 6 ci-après. En tout état de cause, les frais d'établissement du devis resteront dus.

**3.4** Si les travaux de réparation font apparaître un travail important entraînant une modification du montant du devis ou des délais indicatifs qui y sont mentionnés, le Client en sera immédiatement averti par tous moyens, et notamment par un devis rectificatif gratuit. Aucune réparation ne sera effectuée sans son accord exprès et préalable. A cet égard, les termes de l'article 3.3 ci-dessus sont applicables dans leur intégralité.

#### **Article 4. Forfaits**

**4.1** Au-delà de la réparation de la marchandise qui lui est confiée, le SAV peut proposer au Client des prestations de remise en état général de la marchandise moyennant un prix forfaitaire. Le Client confirmera son accord pour ces prestations forfaitaires en signant le « Devis ».

**4.2** Si au cours de la réalisation des prestations de remise en état forfaitaire, il s'avère nécessaire de procéder au remplacement d'une pièce maîtresse de la marchandise concernée, le SAV établira gratuitement un devis correspondant au coût de la pièce de rechange et de la main d'œuvre. Ce devis « hors forfait » fera l'objet d'une acceptation ou d'un refus par le Client dans les termes de l'article 3.3 ci-dessus. En cas de refus du devis « hors forfait », Phone Recycle Solution ne pourra être tenue pour responsable d'un dysfonctionnement ultérieur de la marchandise concernée, à raison de la pièce défectueuse qu'elle aurait identifiée dans le devis « hors forfait ».

#### **Article 5. Réparations**

**5.1** La réparation ne peut en aucun cas entraîner une prolongation des garanties antérieurement accordées, notamment celle(s) donnée(s) au moment de la vente.

**5.2** Phone Recycle Solution se réserve le droit, soit d'effectuer les réparations demandées, soit de remplacer le matériel remis par un matériel équivalent ou supérieur le cas échéant. Le Client peut demander d'office le remplacement de la marchandise dans le cas où Phone Recycle Solution ne serait pas en mesure d'effectuer les réparations requises dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de l'expiration du délai indicatif annoncé au Client, soit pour une réparation dans le cadre de la garantie.

**5.3** En cas de prolongation des délais dans les conditions susvisées, Phone Recycle Solution ne sera pas tenue de prêter de marchandise de remplacement, ni avant, ni pendant la réparation.

**5.4** Lorsqu'ils sont dus, les frais de réparation sont payables comptant, net sans escompte à la date de la reprise de la marchandise réparée par le Client auprès du SAV sauf conditions particulières.

## **Article 6. Défaut de reprise de la marchandise confiée**

**6.1** Le Client sera prévenu par email lorsque la marchandise confiée sera prête.

**6.2** A défaut de retrait de la marchandise confiée à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la notification prévue à l'article 6.1 ci-dessus, une relance sera adressée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans manifestation de la part du Client dans les 8 (huit) jours suivant la réception de cette lettre, la marchandise sera détruite ou mise à la disposition de Phone Recycle Solution.

**6.3** Aucune indemnité de quelque nature ou montant que ce soit ne pourra être réclamée par le Client à Phone Recycle Solution.

## **Article 7. Réclamations**

**7.1** Toute réclamation du Client à la suite des prestations de réparation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au SAV du siège Phone Recycle Solution ayant effectué ladite réparation et ce, dans les 48 heures (cachet de la poste faisant foi) de la reprise de la marchandise par le Client.

**7.2** Phone Recycle Solution s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais.

## **Article 8. Clause attributive de juridiction**

En cas de litige de toute nature ou de contestation relative aux présentes conditions générales de service après-vente, le tribunal de commerce du siège de notre société sera seul compétent. Cette clause s'applique même en cas de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement.