

## GARANTIEBESTIMMUNGEN UND -BEDINGUNGEN

### UND AFTER-SALES-SERVICE

Version vom 24/01/2020

#### 1. Inkrafttreten und Geltungsbereich

1.1 Zweck dieser allgemeinen Garantie- und Kundendienstbedingungen ist es, die Bedingungen der von CROSSCALL gewährten kommerziellen Garantie sowie die Bedingungen des Kundendienstes zu definieren, der den Endverbrauchern (den "Kunden") für Produkte der Marke Crosscall (die "Produkte"), die entweder direkt über die CROSSCALL-Internetseite ([www.crosscall.com](http://www.crosscall.com)), oder durch einen Käufer-Vertriebspartner, unabhängig von den Bedingungen und/oder Klauseln, die auf den Dokumenten des Käufer-Vertriebspartners der Produkte (der "Vertriebspartner") erscheinen können.

1.2 Diese allgemeinen Gewährleistungs- und Kundendienstbedingungen treten am 23. Januar 2020 in Kraft und sind daher auf jeden Verkauf der in Frage kommenden Produkte ab diesem Datum anwendbar.

Die bis zum 24 Januar 2020 gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kundendienstes sind verfügbar, indem Sie [hier](#) klicken.

1.3. Die vorliegenden Bedingungen sind die der Firma CROSSCALL, einer vereinfachten Aktiengesellschaft mit einem Kapital von 281.256 €, deren eingetragener Sitz sich in 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, befindet und die im Handels- und Gesellschaftsregister von Aix-en-Provence unter der Nummer 518706890 eingetragen ist.

1.4. Der Kundendienst für die Kunden wird von CROSSCALL oder einer seiner autorisierten Werkstätten erbracht, ungeachtet der Tatsache, dass je nach den Ländern, in denen die Produkte an die genannten Kunden verkauft werden, bestimmte gesetzliche Garantien für den Vertriebspartner gelten können.

Der Vertriebspartner verpflichtet sich jedoch, die Kunden über die genauen Bedingungen des Kundendienstes für die den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegenden Produkte zu informieren bzw. informieren zu lassen, die er CROSSCALL garantiert.

1.5. Die vorliegenden Geschäftsbedingungen sowie die kommerzielle Garantie gelten ausschließlich für Produkte, die in den Ländern verkauft werden, die im Kundendienst-Anfrageformular aufgeführt sind, das unter <https://crosscall.com/sav/> aufgerufen werden kann.

**2. Die kommerzielle Garantie von CROSSCALL.** Die Produkte werden unter den folgenden Bedingungen gegen alle Konstruktions- und Herstellungsfehler garantiert. Diese Garantie ersetzt nicht die gesetzlichen Gewährleistungen, wie in Artikel 6 unten in Erinnerung gerufen.

2.1. Gewährleistungsfrist. Die Dauer dieser kommerziellen Garantie beträgt :

(i) Zwei (2) Jahre für Telefone ;

(ii) Zwölf (12) Monate für Zubehör (mit Ausnahme von Bildschirmschutzfolien, die von dieser Garantie ausgeschlossen sind), unabhängig davon, ob es in der Telefonzelle enthalten ist oder einzeln verkauft wird (z.B.: X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...) ;

Der Zeitraum dieser kommerziellen Garantie beginnt mit dem Tag des Kaufs des Produkts.

Unbeschadet der Verlängerung der Garantie für die Stilllegung des Produkts gemäß Artikel L. 217-16 des französischen Verbraucherschutzgesetzes (Code de la consommation française), auf die weiter unten hingewiesen wird, hat der Austausch oder die Reparatur eines unter Garantie stehenden Produkts weder eine Verlängerung der oben genannten Garantiefrist noch eine neue Garantie für das Produkt zur Folge.

Wenn das unter Garantie stehende Produkt übernommen wird, wird ein Zeitraum der Stilllegung des Produkts von mindestens sieben (7) Tagen zur verbleibenden Dauer der kommerziellen Garantie hinzugefügt. Dieser Zeitraum beginnt ab dem Datum des Antrags des Kunden auf Intervention oder ab dem Datum, an dem das Produkt zur Reparatur zur Verfügung gestellt wird, falls diese Verfügbarkeit nach dem Antrag auf Intervention erfolgt.

2.2. Reparatur oder Ersatz. Sollte sich das Produkt während der Garantiezeit, wie oben definiert, aufgrund seiner Konstruktion oder Herstellung oder aufgrund eines Teils als fehlerhaft erweisen, verpflichtet sich CROSSCALL, sobald die Bedingungen für die Anwendung seiner kommerziellen Garantie erfüllt sind, das Produkt zu reparieren oder zu ersetzen, ohne die Kosten für Arbeit und Teile in Rechnung zu stellen. CROSSCALL behält sich vor, das Produkt nach eigenem Ermessen und abhängig von den anfallenden Kosten zu reparieren oder durch ein identisches oder gleichwertiges Modell zu ersetzen.

Zur Durchführung von Reparaturen kann CROSSCALL neue, wiederaufgearbeitete und ähnliche Teile oder Produkte verwenden. Teile, die zum Austausch aus dem Produkt entfernt oder getrennt werden, gehen in das Eigentum von CROSSCALL über.

2.3 Nutzungsbedingungen. Zusätzlich zu den Bedingungen der Fristen und den Fällen des Gewährleistungsausschlusses nach Artikel 2.5 unten wird die Reparatur oder der Ersatz unter folgenden Bedingungen durchgeführt :

- das Formular für den Kundendienst muss auf der Website [www.crosscall.com](http://www.crosscall.com) unter der Registerkarte "Unterstützung" - "Kundendienst" ordnungsgemäß ausgefüllt werden. Eine "RMA"-Vertragsnummer wird dem Kunden gleichzeitig mit dem Rücksendevertrag mitgeteilt und liegt dem Produkt bei, das Gegenstand der Kundendienstanfrage und ihrer Weiterverfolgung ist. Der Antrag auf Intervention muss für jedes Produkt die beobachtete Fehlfunktion detailliert angeben. Diese Rückgabevereinbarung stellt keine endgültige Bestätigung der Übernahme der Verantwortung für das Produkt im Rahmen dieser Garantie dar.

und

- Die folgenden Dokumente und Elemente sollten an CROSSCALL an die auf der Rückführungsvereinbarung angegebene Adresse geschickt werden:

- eine Kopie der Rechnung mit Angabe des Kaufdatums, des Produkttyps, der IMEI-Nummer und des Namens des Vertriebspartners;

- die IMEI-Nummer des Telefons, die aus einer Reihe von Ziffern namens IMEI (mobile identification number) besteht, die am Telefon namentlich genannt wird;

- das Telefon und Zubehör.

Der Kunde muss zunächst alle im Telefon enthaltenen Informationen und persönlichen Daten speichern. CROSSCALL muss möglicherweise das Telefon zurücksetzen und kann nicht für den Verlust der persönlichen Daten des Kunden verantwortlich gemacht werden.

Diese Dokumente und Elemente müssen dem Produkt beigelegt werden, wenn es verschickt oder zur Reparatur eingesandt wird. CROSSCALL kann seine Gewährleistung verweigern, wenn die oben genannten Dokumente nicht vorgelegt werden oder wenn die darin enthaltenen Informationen unvollständig, unleserlich oder widersprüchlich sind.

Der Kunde bewahrt einen Nachweis über die Absendung seiner Kundendienstanfrage auf, der im Streitfall verlangt werden kann.

2.4. Kosten. Für die unter Garantie stehenden Produkte liegen die Versand-, Verpackungs-, Versicherungs- und Versandkosten in der Verantwortung von CROSSCALL.

2.5. Gewährleistungsausschlüsse. Die kommerzielle Garantie von CROSSCALL ist in den folgenden Fällen nicht anwendbar:

- Installation oder Verwendung des Produkts im Widerspruch zu (i) den geltenden technischen oder Sicherheitsnormen oder (ii) den von CROSSCALL in den Benutzerhandbüchern oder in den Sicherheitshinweisen gegebenen Anweisungen;
- Öffnen des Produkts, unbefugte Demontage, Änderungen oder Reparaturen, die vom Endbenutzer oder von Personen oder Dienstleistern, die nicht von CROSSCALL zugelassen sind, und/oder mit nicht von CROSSCALL zugelassenen Ersatzteilen durchgeführt wurden;
- Änderung der Software durch den Endbenutzer oder durch Personen oder Dienstleister, die nicht von CROSSCALL genehmigt wurden,
- Seriennummer oder Typenschild, IMEI abgerissen, unleserlich, nicht verfügbar ;
- Verwendung des Produkts mit Zubehör, Peripheriegeräten und anderen Produkten, deren Typ, Zustand und/oder Normen nicht den Anforderungen von CROSSCALL entsprechen;
- Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass das Produkt mit Geräten oder Software verwendet oder verbunden wurde, die nicht von CROSSCALL genehmigt wurden;
- Defekte und Schäden, die durch Fahrlässigkeit oder Fehler, vorsätzlichen Missbrauch oder unsachgemäßen Gebrauch des Produkts, Unfälle oder eine nicht dem normalen Gebrauch entsprechende Handhabung entstehen, unabhängig von der Ursache.
- Produktfremde Ursachen, wie (ohne dass diese Liste einschränkend ist): Blitzschlag, Brand, Überspannung, Anschluss an eine defekte Steckdose;
- Oxidation aufgrund eines schlechten Einsetzens der Abdeckung des USB- oder Audio-Ports, die für die Wasserdichtigkeit des Produkts unerlässlich sind;
- Jegliches Versagen der in das Produkt eingebetteten Dienste und Anwendungen, deren Betrieb in der alleinigen Verantwortung ihrer Entwickler liegt.
- Alle Nicht-Originalgeräte. Darüber hinaus stellt ein dritter, unabhängiger Betreiber die SIM-Karte und das Netz oder System (Mobilfunk oder andere), auf dem Ihr Produkt betrieben wird, zur Verfügung. Im Rahmen dieser Garantie übernimmt CROSSCALL keine Verantwortung für den Betrieb, die Verfügbarkeit, die Abdeckung, die Dienste oder die Kapazität des Netzwerks oder Systems (zellulär oder anderweitig) und übernimmt keine Haftung für solche Ausfälle im Rahmen dieser Garantie.
- Schäden, die an den äußeren Elementen der Telefone verursacht wurden (insbesondere Bruch des Bildschirms oder der Schale).

- Nicht zum Verkauf bestimmte Telefone;

Im Allgemeinen unterliegen die verschiedenen CROSSCALL-Produkte unterschiedlichen IP-Standards (Ingress Protection) bezüglich der Beständigkeit gegen Fremdkörper und Flüssigkeitskörper. Die verschiedenen Modelle von Produkten entsprechen unterschiedlichen Normen.

- Hinsichtlich des Eindringens fester und flüssiger Körper ist die CROSSCALL-Garantie jedoch ausgeschlossen, wenn die Nutzung durch den Kunden Einsatzbedingungen offenbart, die den für das betreffende Produkt geltenden Schutzindex überschreiten.

Der Bericht des technischen Dienstes von CROSSCALL oder seiner zugelassenen Werkstatt und der Bericht dieses Dienstes, der den Ausschluss der Garantie rechtfertigt, sind authentisch und gegenüber dem Kunden durchsetzbar.

Im Falle des Ablaufs der Garantiezeit oder des Garantiausschlusses kann CROSSCALL ein Angebot und eine kostenpflichtige Abnahme des Produkts unter den nachfolgend beschriebenen Bedingungen vorschlagen.

### **3. Bedingungen für die Übernahme von Produkten außerhalb der Garantie.**

(i) Im Falle eines Garantiausschlusses, aus welchem Grund auch immer (Garantiefrist überschritten, Bedingungen nicht erfüllt, usw.), muss dem Bericht des technischen Dienstes von CROSSCALL oder seiner autorisierten Werkstatt ein Bericht, der den Ausschluss begründet, und ein Reparaturvoranschlag beigefügt werden.

Bei Produkten außerhalb der Garantie gehen die Kosten für Porto, Verpackung, Versicherung, Versand und Rücksendung zu Lasten des Kunden.

Im Falle einer Verweigerung des Reparaturvoranschlags mit der Bitte um Rücksendung des Produkts durch den Kunden, wird CROSSCALL oder die von CROSSCALL zugelassene Werkstatt das unreparierte Produkt an den Kunden zurücksenden, die Versandkosten sowie die Kosten für die Verwaltung und Bearbeitung der Datei gehen jedoch zu Lasten des Kunden.

Im Falle einer Ablehnung dieses Angebots und ohne einen Antrag auf Rückgabe des unreparierten Produkts innerhalb von neunzig (90) Tagen nach Erhalt des Angebots gilt das Produkt als vom Kunden aufgegeben und kann von der autorisierten Werkstatt oder von CROSSCALL vernichtet werden, wobei in diesem Fall kein Anspruch auf Entschädigung durch CROSSCALL besteht.

(ii) Jeder andere Antrag auf Reparatur des Produkts außerhalb der Garantie durch den Kunden, der von CROSSCALL akzeptiert wird, wird dem Kunden für die Reparatur-, Verwaltungs- und Versandkosten in Rechnung gestellt.

**4. Verfügbarkeit von Ersatzteilen.** Für Produkte, die ab dem 1. März 2015 in Verkehr gebracht werden, werden die für die Verwendung der Produkte wesentlichen Ersatzteile für zwei (2) Jahre ab dem Datum der ersten Vermarktung der Produkte verfügbar sein.

Die Frist für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen ist auf dem technischen Datenblatt für jedes Produkt angegeben.

### **5. Spezifisches CROSSCALL-Garantieversäumnis beim Auspacken**

#### **5.1. Definition**

Diese Garantie gilt nur im Falle eines Ausfalls des Produkts, wenn es innerhalb von fünfzehn (15) klaren Tagen nach dem Kauf in Betrieb genommen wird. Bei dieser Hypothese wird dem Kunden bei

nachgewiesener Panne, außer im unten genannten Ausschlussfall, auf Kosten von CROSSCALL ein identisches Telefon zugestellt.

## 5.2. Durchführung

Diese Garantie muss innerhalb von fünfzehn (15) klaren Tagen ab dem Tag des Kaufs des Produkts unter den oben genannten Bedingungen mit einer genauen Beschreibung des mit dem Produkt aufgetretenen Problems gemeldet werden.

5.3. Nach Erhalt der Anfrage und wenn das Produkt von der Panne bis zum Auspacken unter die Garantie fällt, sendet CROSSCALL dem Kunden eine Rücksendenummer zu.

Das Produkt muss in der Originalverpackung zurückgeschickt werden, auch wenn es geöffnet wurde. Ihm ist das gesamte Zubehör und die in Artikel 2.3 genannten Dokumente beizufügen.

Wenn das Produkt beim Auspacken nicht einer Panne entspricht, wird es (i) auf Kosten des Kunden zurückgeschickt oder (ii) unter Angabe des entsprechenden Grundes neu qualifiziert.

## 5.4. Ausschlüsse von der Aufschlüsselung der Auspackgarantie

Die Garantie CROSSCALL Ausfall beim Auspacken ist in folgenden Fällen nicht anwendbar:

- Auspackfehler nach Diagnose des Fehlers durch CROSSCALL-Dienste nicht nachgewiesen;
- Panne, die auf unsachgemäßen Gebrauch des Produkts durch den Kunden zurückzuführen ist; Produkte wurden geöffnet oder demontiert;
- Schäden, Pannen, Ausfälle oder Defekte, die auf Ursachen externen Ursprungs zurückzuführen sind, wie z.B. die in Artikel 2.4 oben beschriebenen;
- Schäden durch Oxidation;
- Unvollständig zurückgegebenes Produkt (ohne die Originalverpackung, Zubehör usw.).

**6. Gesetzliche Garantien.** CROSSCALL erinnert daran, dass der Verkäufer, falls zutreffend, gegenüber dem Kunden an die gesetzliche Konformitätsgarantie gemäß den Artikeln L. 217-4 bis L. 217-16 des französischen Verbraucherschutzgesetzes und an die Konformitätsgarantie im Zusammenhang mit Mängeln des verkauften Artikels unter den in den Artikeln 1641 bis 1648 und 2232 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuches vorgesehenen Bedingungen gebunden bleibt, unabhängig von jeder anderen gesetzlichen Garantie, die in dem Land, in dem das Produkt an den Kunden verkauft wurde, anwendbar ist.

### - Artikel L. 217-4 des Verbrauchergesetzbuches

"Der Verkäufer ist verpflichtet, vertragskonforme Waren zu liefern und haftet für jede zum Zeitpunkt der Lieferung bestehende Vertragswidrigkeit.

Er haftet auch für Konformitätsmängel, die sich aus der Verpackung, der Montageanleitung oder dem Einbau ergeben, wenn letzterer auf seine Kosten durch den Vertrag oder unter seiner Verantwortung erfolgt ist. »

### - Artikel L. 217-5 des Verbrauchergesetzbuches

"Das Eigentum ist vertragsgemäß:

(1) wenn es sich für den Gebrauch eignet, den man normalerweise von einer ähnlichen Eigenschaft erwartet, und, falls zutreffend:

- wenn es der Beschreibung des Verkäufers entspricht und die Eigenschaften aufweist, die der Verkäufer dem Käufer in Form eines Musters oder Modells vorgelegt hat;

- wenn sie die Eigenschaften aufweist, die ein Käufer angesichts öffentlicher Äußerungen des Verkäufers, des Herstellers oder seines Vertreters, insbesondere in der Werbung oder bei der Etikettierung, berechtigterweise erwarten kann;

2° wenn es die von den Parteien einvernehmlich festgelegten Merkmale aufweist oder wenn es für eine vom Käufer gewünschte, dem Verkäufer zur Kenntnis gebrachte und von diesem akzeptierte besondere Verwendung geeignet ist. »

- Artikel L. 217-12 des Verbrauchergesetzbuches

"Eine Klage wegen Vertragswidrigkeit verjährt nach zwei Jahren ab dem Datum der Lieferung der Güter. »

- Artikel L. 217-16 des Verbrauchergesetzbuches

"Wenn der Käufer den Verkäufer im Laufe der ihm zum Zeitpunkt des Erwerbs oder der Reparatur einer beweglichen Sache gewährten kommerziellen Garantie bittet, diese wieder in einen Zustand zu versetzen, der von der Garantie gedeckt ist, wird eine Stillhaltefrist von mindestens sieben Tagen zur Restlaufzeit der Garantie hinzugerechnet.

Diese Frist läuft ab dem Datum des Interventionsersuchens des Käufers oder ab dem Datum, an dem die fraglichen Waren zur Reparatur zur Verfügung gestellt werden, falls diese Verfügbarkeit nach dem Interventionsersuchen erfolgt. »

- Artikel 1641 des Zivilgesetzbuches

"Der Verkäufer ist an die Garantie gebunden wegen versteckter Mängel an der verkauften Sache, die sie für den Verwendungszweck, für den sie bestimmt ist, ungeeignet machen oder diesen Verwendungszweck so mindern, dass der Käufer sie nicht erworben oder einen niedrigeren Preis dafür bezahlt hätte, wenn er sie gekannt hätte. »

- Artikel 1648 (1) des Zivilgesetzbuches

"Die Klage wegen eines Sachmangels muss vom Käufer innerhalb von zwei Jahren nach Entdeckung des Mangels erhoben werden. »

\*\*\*