

GARANTIEBEPALINGEN EN -VOORWAARDEN

EN SERVICE NA VERKOOP

Versie van 24/01/2020

1. Inwerkingtreding en toepassingsgebied

1.1 Het doel van deze algemene garantie- en servicevoorwaarden is het definiëren van de voorwaarden van de commerciële garantie die door CROSSCALL wordt verleend en de voorwaarden van de after-sales service die zal worden verleend aan consumenten-eindgebruikers (de "Klant(en)"), voor producten van het merk Crosscall (de "Producten"), die rechtstreeks worden verkocht via de internetsite van CROSSCALL ([www. crosscall.com](http://www.crosscall.com)), of door een koper-distributeur, ongeacht de voorwaarden en/of clausules die op de documenten van de koper-distributeur van de Producten (de "Distributeur") kunnen staan.

1.2 Deze algemene garantie- en aftersalesvoorwaarden treden in werking op 24 januari 2020 en zijn dus van toepassing op alle verkopen van in aanmerking komende Producten die vanaf deze datum plaatsvinden.

De algemene voorwaarden van de dienst na verkoop, geldig tot 23 januari 2020, zijn beschikbaar door te klikken op [hier](#).

1.3. De huidige voorwaarden zijn die van de vennootschap CROSSCALL, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 281,256 €, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, ingeschreven in het Handels- en Vennootschapsregister van Aix-en-Provence onder het nummer 518706890.

1.4. De dienst na verkoop voor de klanten zal door CROSSCALL of door een van haar erkende herstellende worden uitgevoerd, niettegenstaande het feit dat bepaalde wettelijke garanties van toepassing kunnen zijn op de Distributeur, afhankelijk van de landen waar de Producten aan de genoemde klanten worden verkocht.

De Distributeur verbindt zich er echter toe de Klanten te informeren of de Klanten te laten informeren over de precieze voorwaarden van de dienst na verkoop van de Producten die onderworpen zijn aan deze algemene voorwaarden, die hij aan CROSSCALL garandeert.

1.5. Deze voorwaarden en de commerciële garantie zijn uitsluitend van toepassing op producten die verkocht worden in de landen die vermeld staan in het aanvraagformulier voor after-sales service dat toegankelijk is door te klikken op <https://crosscall.com/sav/>.

2. CROSSCALL's commerciële garantie. De Producten zijn gegarandeerd tegen alle ontwerp- en fabricagefouten onder de volgende voorwaarden. Deze garantie vervangt niet de wettelijke garanties, zoals vermeld in artikel 6 hierna.

2.1. Garantieperiode. De duur van deze commerciële garantie is :

i) Twee (2) jaar voor telefoons ;

(ii) Twaalf (12) maanden voor accessoires (behalve voor schermbeschermers die van deze garantie zijn uitgesloten), of ze nu in de telefooncel zitten of afzonderlijk worden verkocht (bijvoorbeeld: X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...) ;

De periode van deze commerciële garantie gaat in op de dag van aankoop van het product.

Onverminderd de verlenging van de garantie voor de stillegging van het Product, zoals bepaald in artikel L. 217-16 van het Franse wetboek van consumptiegoederen en zoals hieronder vermeld, heeft de omruiling of reparatie van een Product onder garantie niet tot gevolg dat de hierboven aangegeven garantieperiode wordt verlengd, noch dat er een nieuwe garantie op het Product van toepassing is.

Indien het Product onder garantie wordt overgenomen, zal een periode van immobilisatie van het Product van ten minste zeven (7) dagen worden toegevoegd aan de resterende duur van de commerciële garantie. Deze termijn gaat in op de datum van het verzoek om interventie van de Klant of op de datum waarop het Product ter beschikking wordt gesteld voor reparatie, indien deze beschikbaarheid voortvloeit uit het verzoek om interventie.

2.2. Reparatie of vervanging. Indien het Product tijdens de hierboven gedefinieerde garantieperiode defecten vertoont die te wijten zijn aan het ontwerp of de fabricage of aan een onderdeel, verbindt CROSSCALL zich ertoe, zodra de voorwaarden voor de toepassing van haar commerciële garantie zijn vervuld, het Product te herstellen of te vervangen, zonder kosten voor arbeidsloon en onderdelen. CROSSCALL behoudt zich de discretionaire keuze voor om, afhankelijk van de kosten, het product te repareren of te vervangen door een identiek of gelijkwaardig model.

Voor het uitvoeren van reparaties kan CROSSCALL gebruik maken van nieuwe, gereviseerde en soortgelijke onderdelen of producten. Onderdelen die worden verwijderd of gescheiden van het product voor vervanging worden eigendom van CROSSCALL.

2.3 Gebruiksvoorwaarden. Naast de voorwaarden van de termijnen en de gevallen van uitsluiting van garantie als bedoeld in artikel 2.5 hieronder, wordt de reparatie of vervanging uitgevoerd onder de volgende voorwaarden :

- het formulier voor de dienst na verkoop moet naar behoren worden ingevuld op de website www.crosscall.com, onder het tabblad "Assistance" - "After-Sales Service". Een "RMA"-contractnummer zal aan de Klant worden meegedeeld op hetzelfde moment als de retourovereenkomst en zal het Product vergezellen, dat het voorwerp uitmaakt van de aanvraag voor de dienst na verkoop en de opvolging ervan. In het verzoek tot interventie moet voor elk product gedetailleerd worden aangegeven welke storing is geconstateerd. Deze terugnameovereenkomst vormt geen definitieve bevestiging van de overname van de verantwoordelijkheid voor het Product in het kader van deze garantie.

en

- De volgende documenten en elementen dienen aan CROSSCALL te worden toegezonden op het op de retourovereenkomst vermelde adres:

- een kopie van de factuur, met vermelding van de datum van aankoop, het type product, het IMEI-nummer en de naam van de distributeur;

- het IMEI-nummer van de telefoon, dat bestaat uit een reeks cijfers die IMEI (mobile identification number) worden genoemd, en dat nominatief is op de telefoon;

- de telefoon en de accessoires.

De Klant moet eerst alle informatie en persoonlijke gegevens die zich in de telefoon bevinden, opslaan. Het is mogelijk dat CROSSCALL de telefoon moet resetten en kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies van de persoonlijke gegevens van de klant.

Deze documenten en elementen moeten bij het product worden gevoegd wanneer het wordt verzonden of wanneer het ter reparatie wordt opgestuurd. CROSSCALL kan haar garantie weigeren indien de hierboven vermelde documenten niet worden voorgelegd of indien de informatie die zij bevatten onvolledig, onleesbaar of inconsistent is.

De Klant bewaart het bewijs van de verzending van zijn aanvraag voor de dienst na verkoop, die in geval van betwisting vereist kan zijn.

2.4. Kosten. Voor de producten onder garantie zijn de verzend-, verpakings-, verzekerings- en verzendkosten voor rekening van CROSSCALL.

2.5. Garantie-uitsluitingen. De commerciële garantie van CROSSCALL is in de volgende gevallen niet van toepassing:

- Installatie of gebruik van het product in strijd met (i) de geldende technische of veiligheidsnormen of (ii) de instructies van CROSSCALL in de gebruikershandleidingen of in de veiligheidsinstructies;
- Openen van het product, ongeoorloofde demontage, wijzigingen of reparaties uitgevoerd door de eindgebruiker of door personen of dienstverleners die niet door CROSSCALL zijn goedgekeurd en/of met reserveonderdelen die niet door CROSSCALL zijn goedgekeurd;
- Wijziging van de Software door de eindgebruiker of door personen of dienstverleners die niet door CROSSCALL zijn goedgekeurd,
- Serienummer of naamplaatje, IMEI afgescheurd, onleesbaar, niet beschikbaar;
- Gebruik van het product met accessoires, randapparatuur en andere producten waarvan het type, de toestand en/of de normen niet voldoen aan de eisen van CROSSCALL;
- Defecten die verband houden met het feit dat het product is gebruikt of aangesloten op apparatuur of software die niet door CROSSCALL is goedgekeurd;
- Defecten en schade als gevolg van nalatigheid of fout, opzettelijk misbruik of misbruik van het product, ongeval of een behandeling die niet in overeenstemming is met het normale gebruik, ongeacht de oorzaak.
- Veroorzaakt buiten het product om, zoals (zonder dat deze lijst beperkend is): bliksem, brand, elektrische piek, aansluiting op een defecte wandcontactdoos;
- Oxidatie als gevolg van een slechte plaatsing van de USB- of audiopoortafdekking, die essentieel zijn voor de waterdichtheid van het product;
- Elk falen van de diensten en toepassingen die in het Product zijn ingebed en waarvan de werking uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van hun ontwerpers valt.
- Alle niet-originele apparatuur. Daarnaast levert een derde, onafhankelijke operator de SIM-kaart en het netwerk of systeem (cellulair of ander) waarop uw product werkt. Onder deze garantie neemt CROSSCALL geen verantwoordelijkheid voor de werking, beschikbaarheid, dekking, diensten of capaciteit van het netwerk of systeem (cellulair of anderszins) en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor dergelijke storingen onder deze garantie.

- Schade aan de externe elementen van de telefoons (met name scherm- of schelpfragmenten).
- Telefoons niet bedoeld voor verkoop;

Over het algemeen zijn de verschillende CROSSCALL-producten onderworpen aan verschillende IP-normen (Ingress Protection) met betrekking tot de weerstand tegen vreemde voorwerpen en vloeistoffen. De verschillende modellen van de producten voldoen aan verschillende normen.

- Met betrekking tot het binnendringen van vaste en vloeibare lichamen is de CROSSCALL-garantie echter uitgesloten wanneer het gebruik van de klant gebruiksomstandigheden aan het licht brengt die de voor het product in kwestie geldende beschermingsindex overschrijden.

Het verslag van de technische dienst van CROSSCALL of van zijn erkende hersteller en het verslag van deze dienst dat de uitsluiting van de garantie rechtvaardigt, zijn authentiek en zijn afdwingbaar tegenover de klant.

In geval van afloop van de garantieperiode of uitsluiting van garantie kan CROSSCALL een offerte en een betaalde aanvaarding van het product voorstellen onder de hierna beschreven voorwaarden.

3. Voorwaarden voor het in ontvangst nemen van producten buiten de garantie om.

(i) In geval van uitsluiting van garantie, om welke reden dan ook (garantietermijn overschreden, voorwaarden niet vervuld, enz.), dient het rapport van de technische dienst van CROSSCALL, of van zijn erkende hersteller, vergezeld te zijn van een rapport dat de uitsluiting rechtvaardigt en een schatting van de herstelling.

Voor producten die buiten de garantie vallen, zijn de kosten van verzending, verpakking, verzekering, verzending en terugzending voor rekening van de Klant.

Bij weigering van de reparatieofferte met een verzoek tot teruggave van het Product door de Klant, zal CROSSCALL, of haar erkende hersteller, het niet gerepareerde Product aan de Klant terugsturen, de verzendingskosten en de kosten voor het beheer en de verwerking van het dossier zijn echter voor rekening van de Klant.

Bij weigering van deze offerte en zonder verzoek tot teruggave van het niet gerepareerde Product binnen negentig (90) dagen na ontvangst van de offerte, wordt het Product als verlaten beschouwd door de Klant en kan het door de erkende hersteller of door CROSSCALL worden vernietigd, in welk geval geen vergoeding van CROSSCALL kan worden geëist.

(ii) Voor elk ander verzoek tot reparatie van het Product buiten de garantie om dat door de Klant wordt geaccepteerd, zal CROSSCALL de Klant een factuur sturen voor de reparatie, het beheer en de verzendkosten.

4. Beschikbaarheid van reserveonderdelen. Voor Producten die vanaf 1 maart 2015 in de handel worden gebracht, zullen de reserveonderdelen die essentieel zijn voor het gebruik van de Producten gedurende twee (2) jaar vanaf de datum waarop de Producten voor het eerst in de handel worden gebracht, beschikbaar zijn.

De uiterste datum voor de beschikbaarheid van reserveonderdelen staat vermeld op het technische informatieblad van elk product.

5. Specifieke CROSSCALL-garantie bij het niet uitpakken

5.1. Definitie

Deze garantie is alleen van toepassing in het geval van een defect van het Product wanneer het in gebruik wordt genomen binnen vijftien (15) heldere dagen na aankoop. In deze hypothese wordt, indien de storing wordt bewezen, en behalve in het geval van de hieronder vermelde uitsluiting, een identieke telefoon naar de klant gestuurd op kosten van CROSSCALL.

5.2. Uitvoering

Deze garantie moet binnen vijftien (15) duidelijke dagen na de dag van aankoop van het Product worden gemeld, onder de bovengenoemde voorwaarden, met een nauwkeurige beschrijving van het probleem dat met het Product wordt ondervonden.

5.3. Na ontvangst van de aanvraag en indien het Product vanaf de storing tot aan het uitpakken onder de garantie valt, zal CROSSCALL de Klant een retourneringscontractnummer toesturen.

Het product moet worden geretourneerd in de originele verpakking, zelfs als deze is geopend. Zij gaat vergezeld van alle toebehoren en van de in artikel 2.3 genoemde documenten.

Indien het Product niet overeenstemt met een defect tijdens het uitpakken, zal het (i) op kosten van de Klant worden teruggestuurd, of (ii) worden herbevestigd onder de gepaste reden.

5.4. Uitsluitingen van de Uitpakgarantie

De garantie CROSSCALL-onderbreking bij het uitpakken is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- Uitpakken mislukking niet bewezen na diagnose van de mislukking door CROSSCALL diensten;
- Pech die te wijten is aan een verkeerd gebruik van het Product door de Klant; Producten geopend of gedemonteerd;
- Schade, storingen, defecten of gebreken die te wijten zijn aan oorzaken van buitenaf, zoals beschreven in artikel 2.4 hierboven;
- Schade door oxidatie;
- Onvolledig geretourneerd product (zonder de originele doos, accessoires etc.).

6. Wettelijke garanties. CROSSCALL herinnert eraan dat, indien van toepassing, de Verkoper aansprakelijk blijft ten opzichte van de Klant voor de wettelijke garantie van conformiteit vermeld in de artikelen L. 217-4 tot L. 217-16 van het Franse Consumentenwetboek en die met betrekking tot gebreken in het verkochte artikel, onder de voorwaarden voorzien in de artikelen 1641 tot 1648 en 2232 van het Franse Burgerlijk Wetboek, onafhankelijk van enige andere wettelijke garantie die van toepassing zou zijn in het land waar het Product aan de Klant werd verkocht.

- Artikel L. 217-4 van het consumentenwetboek.

"De verkoper is verplicht de goederen te leveren in overeenstemming met de overeenkomst en is aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat op het moment van levering.

Hij is ook aansprakelijk voor gebreken aan de conformiteit die voortvloeien uit de verpakking, de montagehandleiding of de installatie, wanneer deze laatste op zijn kosten is gemaakt door het contract of is uitgevoerd onder zijn verantwoordelijkheid. »

- Artikel L. 217-5 van het consumentenwetboek.

"Het eigendom is in overeenstemming met het contract.

(1) indien het geschikt is voor het gebruik dat normaal gesproken van soortgelijke goederen wordt verwacht en, indien van toepassing:

- als het overeenkomt met de door de verkoper gegeven beschrijving en de kwaliteiten heeft die de verkoper aan de koper heeft gepresenteerd in de vorm van een monster of model;

- als het de kwaliteiten heeft die een koper op grond van openbare verklaringen van de verkoper, de producent of zijn vertegenwoordiger, met name in de reclame of de etikettering, rechtmatig mag verwachten;

2° indien het de kenmerken heeft die in onderling overleg tussen partijen zijn vastgesteld of indien het geschikt is voor een door de koper gewenst, ter kennis van de verkoper gebracht en door deze aanvaard gebruik. »

- Artikel L. 217-12 van het consumentenwetboek.

"Een handeling als gevolg van een gebrek aan overeenstemming verjaart na twee jaar vanaf de datum van levering van de goederen. »

- Artikel L. 217-16 van het consumentenwetboek.

"Wanneer de koper de verkoper, in de loop van de commerciële garantie die hem bij de aankoop of de herstelling van een roerend goed wordt verleend, vraagt om het te herstellen in een staat die door de garantie wordt gedekt, wordt elke periode van immobilisatie van ten minste zeven dagen toegevoegd aan de resterende looptijd van de garantie.

Deze termijn loopt vanaf de datum van het verzoek om interventie van de koper of vanaf de datum waarop de betrokken goederen ter beschikking worden gesteld voor reparatie, indien deze beschikbaar zijn na het verzoek om interventie. »

- Artikel 1641 van het Burgerlijk Wetboek

"De verkoper is gebonden aan de garantie wegens verborgen gebreken aan het verkochte, die het ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het is bestemd, of die dat gebruik zodanig verminderen dat de koper het niet zou hebben gekocht, of er een lagere prijs voor zou hebben betaald, als hij daarvan op de hoogte was geweest. »

- Artikel 1648, lid 1, van het Burgerlijk Wetboek

"De actie die voortvloeit uit herhalende gebreken moet door de koper binnen twee jaar na de ontdekking van het gebrek worden ingesteld. »

