

TERMOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA

E SERVIÇO PÓS-VENDA

Versão de 24/01/2020

1. Entrada em vigor e âmbito de aplicação

1.1 O objectivo destas condições gerais de garantia e serviço pós-venda é definir as condições da garantia comercial concedida pela CROSSCALL, bem como as condições do serviço pós-venda que será prestado aos consumidores finais (o "Cliente(s)"), para os produtos da marca Crosscall (os "Produtos"), vendidos quer directamente através do site da CROSSCALL na Internet (www.crosscall.com), ou por um comprador-distribuidor, independentemente das condições e/ou cláusulas que possam constar dos documentos do comprador-distribuidor dos Produtos (o "Distribuidor").

1.2 As presentes condições gerais de garantia e de serviço pós-venda entram em vigor a partir de 24 de Janeiro de 2020, pelo que são aplicáveis a todas as vendas de produtos elegíveis efectuadas a partir desta data.

As condições gerais do serviço pós-venda válidas até 23 de Janeiro de 2020 estão disponíveis clicando em [aqui](#).

1.3. As condições actuais são as da sociedade CROSSCALL, sociedade anónima simplificada com um capital de 281.256 euros, com sede social em 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, inscrita no Registo Comercial e Comercial de Aix-en-Provence sob o número 518706890.

1.4. O serviço pós-venda para os Clientes será prestado pela CROSSCALL ou por um dos seus reparadores autorizados, não obstante o facto de certas garantias legais poderem ser aplicáveis ao Distribuidor dependendo dos países onde os Produtos são vendidos aos referidos Clientes.

No entanto, o Distribuidor compromete-se a informar os Clientes ou a informar os Clientes dos termos e condições precisas do serviço pós-venda dos Produtos sujeitos aos presentes termos e condições gerais, que garante à CROSSCALL.

1.5. Os presentes termos e condições assim como a garantia comercial aplicam-se exclusivamente aos Produtos vendidos nos países listados no formulário de pedido de serviço pós-venda, acessível clicando em <https://crosscall.com/sav/>.

2. Garantia Comercial da CROSSCALL. Os Produtos são garantidos contra todos os defeitos de concepção e fabrico, nas seguintes condições. Esta garantia não substitui as garantias legais, como recordado no artigo 6º a seguir.

2.1. Período de garantia. A duração desta garantia comercial é :

(i) Dois (2) anos para os telefones ;

(ii) Doze (12) meses para os acessórios (excepto para protectores de ecrã que estão excluídos desta garantia), quer incluídos na cabine telefónica quer vendidos individualmente (por exemplo: X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

O período desta garantia comercial começa a partir do dia da compra do Produto.

Sem prejuízo da extensão da garantia de imobilização do Produto prevista no artigo L. 217-16 do Código do Consumidor francês e recordada abaixo, a troca ou reparação de um Produto sob garantia

não terá como efeito a extensão do período de garantia acima indicado, nem o funcionamento de uma nova garantia sobre o Produto.

Se o Produto sob garantia for retomado, qualquer período de imobilização do Produto de pelo menos sete (7) dias deve ser acrescentado ao período restante da garantia comercial. Este período começa a partir da data do pedido de intervenção do Cliente ou da data em que o Produto é disponibilizado para reparação, se esta disponibilidade for posterior ao pedido de intervenção.

2.2. Reparação ou substituição. Se, durante o período de garantia acima definido, o Produto se revelar defeituoso devido ao seu desenho ou fabrico ou devido a uma peça, a CROSSCALL compromete-se, assim que as condições de aplicação da sua garantia comercial forem cumpridas, a repará-lo ou substituí-lo, sem encargos de mão-de-obra e peças. CROSSCALL reserva-se a escolha discricionária, dependendo do custo envolvido, de reparar o Produto ou substituí-lo por um modelo idêntico ou equivalente.

Para realizar reparações, CROSSCALL pode utilizar peças ou produtos novos, refabricados e similares. As partes removidas ou separadas do Produto para substituição tornam-se propriedade da CROSSCALL.

2.3 Condições de utilização. Para além das condições de prazos e dos casos de exclusão de garantia referidos no nº 5 do artigo 2º infra, a reparação ou substituição deve ser efectuada nas seguintes condições :

- o formulário do serviço pós-venda deve ser devidamente preenchido no site www.crosscall.com, no separador "Assistance" - "After-Sales Service". Um número de acordo "RMA" será comunicado ao Cliente ao mesmo tempo que o acordo de devolução e acompanhará o Produto, que é objecto do pedido de serviço pós-venda e respectivo acompanhamento. O pedido de intervenção terá de especificar em pormenor, para cada Produto, a avaria observada. Este acordo de devolução não constitui uma validação definitiva da assunção de responsabilidade pelo Produto no âmbito desta garantia.

e

- Os seguintes documentos e elementos devem ser enviados à CROSSCALL para o endereço indicado no acordo de regresso:

- uma cópia da factura, indicando a data de compra, o tipo de Produto, o número IMEI e o nome do Distribuidor;

- o número IMEI do telefone, que consiste numa série de dígitos chamados IMEI (número de identificação móvel), que é nominativo no telefone;

- o telefone e os acessórios.

O Cliente deve primeiro guardar todas as informações e dados pessoais contidos no telefone. A CROSSCALL poderá ter de reiniciar o telefone e não pode ser responsabilizada pela perda de dados pessoais do Cliente.

Estes documentos e elementos devem ser anexados ao Produto quando este é enviado ou quando é enviado para reparação. A CROSSCALL pode recusar a sua garantia se os documentos acima mencionados não forem apresentados ou se as informações neles contidas forem incompletas, ilegíveis ou inconsistentes.

O Cliente deverá conservar prova do envio do seu pedido de serviço pós-venda, que poderá ser exigido em caso de litígio.

2.4. Custos. Para os Produtos sob garantia, os custos de transporte, embalagem, seguro e expedição são da responsabilidade da CROSSCALL.

2.5. Exclusões de garantia. A garantia comercial da CROSSCALL não é aplicável nos seguintes casos:

- Instalação ou utilização do Produto em contradição com (i) as normas técnicas ou de segurança em vigor ou (ii) as instruções fornecidas pela CROSSCALL nos manuais de utilização ou nas instruções de segurança;

- Abertura do Produto, desmontagem não autorizada, modificações ou reparações efectuadas pelo utilizador final ou por pessoas ou prestadores de serviços não aprovados pela CROSSCALL e/ou com peças sobressalentes não aprovadas pela CROSSCALL ;

- Modificação do Software pelo utilizador final ou por pessoas ou prestadores de serviços não aprovados pela CROSSCALL,

- Número de série ou placa sinalética, IMEI rasgada, ilegível, não disponível ;

- Utilização do Produto com acessórios, periféricos e outros produtos cujo tipo, estado e/ou normas não cumpram os requisitos da CROSSCALL;

- Defeitos relacionados com o facto de o Produto ter sido utilizado ou ligado a equipamento ou software não aprovado pela CROSSCALL;

- Defeitos e danos resultantes de negligência ou culpa, má utilização ou abuso intencional do produto, acidente ou manuseamento não conforme com a utilização normal, independentemente da causa.

- Causas externas ao Produto, tais como (sem que esta lista seja restritiva): raios, incêndio, surtos eléctricos, ligação a uma tomada defeituosa;

- Oxidação devido a uma má inserção da tampa da porta USB ou da porta áudio, que são essenciais para a impermeabilidade do produto;

- Qualquer falha dos serviços e aplicações incorporados no Produto, cujo funcionamento é da exclusiva responsabilidade dos seus designers.

- Qualquer equipamento não de origem. Além disso, um terceiro operador independente fornece o cartão SIM e a rede ou sistema (celular ou outro) em que o seu produto opera. Ao abrigo desta garantia, a CROSSCALL não assume qualquer responsabilidade pela operação, disponibilidade, cobertura, serviços ou capacidade da rede ou sistema (celular ou outro) e não assumirá qualquer responsabilidade por tais falhas ao abrigo desta garantia.

- Danos causados aos elementos externos dos telefones (em especial, quebra do ecrã ou do invólucro).

- Telefones não destinados à venda;

Em geral, os vários produtos CROSSCALL estão sujeitos a diferentes normas IP (Ingress Protection) relativas à resistência a corpos estranhos e a corpos líquidos. Os diferentes modelos de produtos obedecem a normas diferentes.

- No entanto, no que respeita à intrusão de corpos sólidos e líquidos, a garantia CROSSCALL será excluída quando a utilização do Cliente revelar condições de utilização que excedam o índice de protecção aplicável ao Produto em questão.

O relatório do serviço técnico da CROSSCALL, ou do seu reparador aprovado, e o relatório deste serviço que justifica a exclusão da garantia são autênticos e serão oponíveis ao Cliente.

Em caso de expiração do período de garantia ou exclusão da garantia, a CROSSCALL pode propor uma cotação e uma aceitação paga do Produto nas condições a seguir descritas.

3. Condições para a tomada a cargo de Produtos fora de garantia.

i) Em caso de exclusão da garantia, por qualquer motivo (período de garantia excedido, condições não cumpridas, etc.), o relatório do serviço técnico da CROSSCALL, ou do seu reparador autorizado, deve ser acompanhado de um relatório que justifique a exclusão e de uma estimativa de reparação.

Para os produtos fora de garantia, os custos de franquia, embalagem, seguro, expedição e reenvio são suportados pelo Cliente.

Em caso de recusa do orçamento de reparação com pedido de devolução do Produto pelo Cliente, a CROSSCALL, ou o seu reparador aprovado, devolverá o Produto não reparado ao Cliente, sendo no entanto os custos de envio e os custos de gestão e processamento do processo suportados pelo Cliente.

Em caso de recusa desta cotação e sem pedido de devolução do Produto não reparado no prazo de noventa (90) dias a contar da data de recepção da cotação, o Produto será considerado abandonado pelo Cliente e poderá ser destruído pelo reparador autorizado ou pela CROSSCALL, caso em que não poderá ser reclamada qualquer indemnização à CROSSCALL.

(ii) Qualquer outro pedido de reparação do Produto fora de garantia pelo Cliente aceite pela CROSSCALL estará sujeito a uma factura a apresentar ao Cliente pelos custos de reparação, gestão e envio.

4. Disponibilidade de peças sobressalentes. Para os produtos colocados à venda a partir de 1 de Março de 2015, as peças sobressalentes essenciais para a utilização dos produtos estarão disponíveis durante dois (2) anos a partir da data da primeira comercialização dos produtos.

O prazo para a disponibilidade de peças sobressalentes é indicado na ficha técnica de cada Produto.

5. Garantia específica CROSSCALL falha em desembalar

5.1. Definição

Esta garantia aplica-se apenas em caso de falha do Produto quando este é colocado em serviço no prazo de quinze (15) dias úteis após a compra. Nesta hipótese, se a avaria for comprovada, e excepto no caso de exclusão mencionada abaixo, é enviado um telefone idêntico ao Cliente, a expensas da CROSSCALL.

5.2. Execução

Esta garantia deve ser comunicada no prazo de quinze (15) dias a contar do dia da compra do Produto, nas condições acima referidas, com uma descrição precisa do problema encontrado com o Produto.

5.3. Após a recepção do pedido e se o Produto estiver coberto pela garantia desde a avaria até ao desembalamento, a CROSSCALL enviará ao Cliente um número de contrato de devolução.

O produto deve ser devolvido na sua embalagem original, mesmo que tenha sido aberto. Deve ser acompanhada de todos os seus acessórios e acompanhada dos documentos indicados no n.º 3 do artigo 2.º .

Se o Produto não corresponder a uma avaria durante a desembalagem, será (i) devolvido, a expensas do Cliente, ou (ii) requalificado pelo motivo apropriado.

5.4. Exclussões da Garantia de Desempacotamento

A garantia CROSSCALL não é aplicável nos seguintes casos:

- Falha na desembalagem não comprovada após o diagnóstico da falha pelos serviços CROSSCALL;
- Discriminação atribuível à utilização incorrecta do Produto pelo Cliente; Produtos abertos ou desmontados;
- Danos, avarias, falhas ou defeitos atribuíveis a causas de origem externa, tais como as descritas no artigo 2.4 supra;
- Danos devidos à oxidação;
- Produto devolvido incompleto (sem a caixa original, acessórios, etc.).

6. Garantias legais. CROSSCALL recorda que, quando aplicável, o Vendedor permanece vinculado em relação ao Cliente pela garantia legal de conformidade mencionada nos artigos L. 217-4 a L. 217-16 do Código do Consumidor francês e as relativas a defeitos do artigo vendido, nas condições previstas nos artigos 1641 a 1648 e 2232 do Código Civil francês, independentemente de qualquer outra garantia legal que possa ser aplicável no país em que o Produto foi vendido ao Cliente.

- Artigo L. 217-4 do Código do Consumidor

"O vendedor é obrigado a entregar as mercadorias em conformidade com o contrato e é responsável por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega.

É igualmente responsável pelos defeitos de conformidade resultantes da embalagem, das instruções de montagem ou da instalação, quando esta última tenha sido efectuada a expensas suas pelo contrato ou tenha sido realizada sob a sua responsabilidade. »

- Artigo L. 217-5 do Código do Consumidor

"O imóvel está de acordo com o contrato:

(1) se for adequado para o uso normalmente esperado de bens semelhantes e, quando aplicável:

- se corresponder à descrição dada pelo vendedor e tiver as qualidades que o vendedor apresentou ao comprador sob a forma de amostra ou modelo;

- se tiver as qualidades que um comprador pode legitimamente esperar à luz das declarações públicas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;

2° se tiver as características definidas de comum acordo entre as partes ou se for adequado para qualquer uso especial procurado pelo comprador, levado ao conhecimento do vendedor e aceite por este último. »

- Artigo L. 217-12 do Código do Consumidor

"Uma acção resultante da falta de conformidade prescreve no prazo de dois anos a contar da data de entrega das mercadorias. »

- Artigo L. 217-16 do Código do Consumidor

"Se o comprador solicitar ao vendedor, no decurso da garantia comercial que lhe foi concedida no momento da aquisição ou reparação de um bem móvel, que o restitua ao estado coberto pela garantia, qualquer período de imobilização de pelo menos sete dias será acrescentado ao período restante da garantia.

Esse prazo começa a correr na data do pedido de intervenção do comprador ou na data em que a mercadoria em causa é posta à disposição para reparação, se essa disponibilidade for posterior ao pedido de intervenção. »

- Artigo 1641.o do Código Civil

"O vendedor está vinculado pela garantia devido a defeitos ocultos na coisa vendida que a tornam imprópria para o uso a que se destina, ou que diminuem de tal forma esse uso que o comprador não a teria adquirido, ou teria pago um preço inferior por ela, se tivesse tido conhecimento dos mesmos.
»

- Artigo 1648.º, n.º 1, do Código Civil

"A acção resultante de defeitos redhibitory deve ser proposta pelo comprador no prazo de dois anos após a descoberta do defeito. »
