

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Y EL SERVICIO POSTVENTA

Versión del 24/01/2020

1. Entrada en vigor y alcance

1.1 Las presentes condiciones generales de garantía y servicio postventa tienen por objeto definir las condiciones de la garantía comercial otorgada por CROSSCALL, así como las condiciones del servicio postventa que se prestará a los consumidores-usuarios finales (los "Clientes"), para los productos de la marca Crosscall (los "Productos"), vendidos directamente a través del sitio de Internet de CROSSCALL (www.crosscall.com), o por un comprador-distribuidor, independientemente de las condiciones y/o cláusulas que puedan aparecer en los documentos del comprador-distribuidor de los Productos (el "Distribuidor").

1.2 Las presentes condiciones generales de garantía y servicio posventa entran en vigor a partir del 24 de enero de 2020 y, por lo tanto, son aplicables a todas las ventas de los Productos elegibles realizadas a partir de esta fecha.

Los términos y condiciones generales del servicio postventa, válidos hasta el 23 de enero de 2020, están disponibles pulsando [aquí](#).

1.3. Las presentes condiciones son las de la sociedad CROSSCALL, sociedad anónima simplificada con un capital de 281.256 euros, cuyo domicilio social se encuentra en 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Aix-en-Provence con el número 518706890.

1.4. El servicio post-venta para los Clientes será proporcionado por CROSSCALL o uno de sus reparadores autorizados, sin perjuicio de que ciertas garantías legales puedan ser aplicables al Distribuidor dependiendo de los países donde se venden los Productos a dichos Clientes.

Sin embargo, el Distribuidor se compromete a informar o hacer informar a los Clientes de los términos y condiciones precisas del servicio post-venta de los Productos sujetos a las presentes condiciones generales, que garantiza a CROSSCALL.

1.5. Las presentes condiciones, así como la garantía comercial, se aplican exclusivamente a los productos vendidos en los países que figuran en el formulario de solicitud de servicio posventa, al que se puede acceder haciendo clic en <https://crosscall.com/sav/>.

2. La garantía comercial de CROSSCALL. Los productos están garantizados contra todos los defectos de diseño y fabricación en las siguientes condiciones. Esta garantía no sustituye a las garantías legales, como se recuerda en el artículo 6 de la presente.

2.1. Período de garantía. La duración de esta garantía comercial es..:

(i) Dos (2) años para los teléfonos;

ii) Doce (12) meses para los accesorios (excepto los protectores de pantalla que están excluidos de esta garantía), ya sea que estén incluidos en la caja del teléfono o se vendan individualmente (por ejemplo: X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

El período de esta garantía comercial comienza a partir del día de la compra del producto.

Sin perjuicio de la prolongación de la garantía de inmovilización del Producto prevista por el artículo L. 217-16 del Código del Consumo francés y que se recuerda a continuación, el cambio o la reparación de un Producto en garantía no tendrá por efecto la prolongación del período de garantía indicado anteriormente, ni la ejecución de una nueva garantía sobre el Producto.

Si se asume el Producto bajo garantía, cualquier período de inmovilización del Producto de al menos siete (7) días se añadirá a la duración restante de la garantía comercial. Este período comienza a partir de la fecha de la solicitud de intervención del Cliente o de la fecha en que el Producto se pone a disposición para su reparación, si esta disponibilidad es posterior a la solicitud de intervención.

2.2. Reparación o reemplazo. Si durante el período de garantía definido anteriormente, el Producto resulta ser defectuoso debido a su diseño o fabricación o debido a una pieza, CROSSCALL se compromete, tan pronto como se cumplan las condiciones de aplicación de su garantía comercial, a repararlo o reemplazarlo, sin cobrar por la mano de obra y las piezas. CROSSCALL se reserva la opción discrecional, según el coste que suponga, de reparar el Producto o sustituirlo por un modelo idéntico o equivalente.

Para realizar las reparaciones, CROSSCALL puede usar partes o productos nuevos, remanufacturados y similares. Las partes removidas o separadas del Producto para su reemplazo se convierten en propiedad de CROSSCALL.

2.3 Condiciones de uso. Además de las condiciones de los plazos y los casos de exclusión de la garantía a que se refiere el artículo 2.5 siguiente, la reparación o la sustitución se efectuarán en las condiciones siguientes :

- el formulario de servicio posventa debe ser debidamente rellenado en el sitio web www.crosscall.com, en la pestaña "Asistencia" - "Servicio Post-Venta". Al mismo tiempo que el acuerdo de devolución, se comunicará al Cliente un número de acuerdo de "RMA" que acompañará al Producto, que es el objeto de la solicitud de servicio posventa y su seguimiento. La solicitud de intervención tendrá que especificar en detalle, para cada producto, el mal funcionamiento observado. Este acuerdo de devolución no constituye una validación definitiva de la asunción de responsabilidad del Producto en el marco de esta garantía.

y

- Los siguientes documentos y elementos deben ser enviados a CROSSCALL a la dirección indicada en el acuerdo de devolución:

- una copia de la factura, indicando la fecha de compra, el tipo de producto, el número de IMEI y el nombre del distribuidor;

- el número IMEI del teléfono, que consiste en una serie de dígitos llamados IMEI (número de identificación del móvil), que es nominativo en el teléfono;

- el teléfono y los accesorios.

El cliente debe guardar primero toda la información y los datos personales contenidos en el teléfono. CROSSCALL puede necesitar reiniciar el teléfono y no se hace responsable de la pérdida de datos personales del cliente.

Estos documentos y elementos deben adjuntarse al Producto cuando se envía o cuando se envía para su reparación. CROSSCALL puede rechazar su garantía si los documentos mencionados no se presentan o si la información que contienen es incompleta, ilegible o inconsistente.

El cliente conservará la prueba del envío de su solicitud de servicio posventa, que podrá ser exigida en caso de litigio.

2.4. Costos. Para los productos en garantía, los gastos de envío, embalaje, seguro y expedición son responsabilidad de CROSSCALL.

2.5. Exclusiones de la garantía. La garantía comercial de CROSSCALL no es aplicable en los siguientes casos:

- Instalación o uso del Producto en contradicción con (i) las normas técnicas o de seguridad vigentes o (ii) las instrucciones proporcionadas por CROSSCALL en los manuales de usuario o en las instrucciones de seguridad;
- Apertura del Producto, desmontaje no autorizado, modificaciones o reparaciones realizadas por el usuario final o por personas o proveedores de servicios no aprobados por CROSSCALL y/o con piezas de repuesto no aprobadas por CROSSCALL ;
- Modificación del Software por el usuario final o por personas o proveedores de servicios no aprobados por CROSSCALL,
- Número de serie o placa de identificación, IMEI arrancado, ilegible, no disponible;
- Uso del Producto con accesorios, periféricos y otros productos cuyo tipo, condición y/o estándares no cumplen con los requisitos de CROSSCALL;
- Defectos relacionados con el hecho de que el Producto ha sido usado o conectado a equipos o software no aprobados por CROSSCALL;
- Defectos y daños resultantes de la negligencia o la falta, el mal uso o abuso intencional del producto, el accidente o la manipulación no conforme al uso normal, independientemente de la causa.
- Causas externas al Producto, como (sin que esta lista sea restrictiva): relámpagos, fuego, sobretensión eléctrica, conexión a un enchufe defectuoso;
- Oxidación por una mala inserción de la tapa del puerto USB o de audio, que son esenciales para la impermeabilidad del producto;
- Cualquier fallo de los servicios y aplicaciones incorporados en el Producto, cuyo funcionamiento es responsabilidad exclusiva de sus diseñadores.
- Cualquier equipo no original. Además, un tercer operador independiente proporciona la tarjeta SIM y la red o sistema (celular u otro) en el que opera su producto. Bajo esta garantía, CROSSCALL no asume ninguna responsabilidad por la operación, disponibilidad, cobertura, servicios o capacidad de la red o sistema (celular o de otro tipo) y no asumirá responsabilidad por tales fallas bajo esta garantía.
- Daños causados a los elementos externos de los teléfonos (en particular la rotura de la pantalla o de la carcasa).
- Teléfonos no destinados a la venta;

En general, los diversos productos CROSSCALL están sujetos a diferentes normas de PI (Ingress Protection) relativas a la resistencia a los cuerpos extraños y a los cuerpos líquidos. Los diferentes modelos de productos cumplen con diferentes estándares.

- Sin embargo, en lo que respecta a la intrusión de cuerpos sólidos y líquidos, la garantía de CROSSCALL quedará excluida cuando el uso del Cliente revele condiciones de uso que superen el índice de protección aplicable al Producto en cuestión.

El informe del servicio técnico de CROSSCALL, o de su reparador autorizado, y el informe de este servicio que justifica la exclusión de la garantía son auténticos y serán exigibles contra el Cliente.

En caso de expiración del período de garantía o exclusión de la garantía, CROSSCALL puede proponer un presupuesto y una aceptación pagada del Producto en las condiciones descritas a continuación.

3. Condiciones para hacerse cargo de los productos fuera de garantía.

i) En caso de exclusión de la garantía, por cualquier motivo (período de garantía superado, condiciones no cumplidas, etc.), el informe del servicio técnico de CROSSCALL, o de su reparador autorizado, deberá ir acompañado de un informe que justifique la exclusión y un presupuesto de reparación.

En el caso de los productos fuera de garantía, los gastos de franqueo, embalaje, seguro, envío y reenvío corren a cargo del cliente.

En caso de rechazo del presupuesto de reparación con solicitud de devolución del Producto por parte del Cliente, CROSSCALL, o su reparador autorizado, devolverá el Producto no reparado al Cliente, los gastos de envío y los gastos de gestión y tramitación del expediente serán sin embargo a cargo del Cliente.

En caso de rechazo de esta cotización y sin una solicitud de devolución del Producto no reparado en un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha de recepción de la cotización, el Producto se considerará abandonado por el Cliente y podrá ser destruido por el reparador autorizado o por CROSSCALL, en cuyo caso no se podrá reclamar ninguna indemnización a CROSSCALL.

(ii) Cualquier otra solicitud de reparación del Producto fuera de garantía por parte del Cliente aceptada por CROSSCALL estará sujeta a una factura al Cliente por los gastos de reparación, gestión y envío.

4. Disponibilidad de piezas de repuesto. En el caso de los Productos puestos a la venta a partir del 1 de marzo de 2015, las piezas de repuesto esenciales para el uso de los Productos estarán disponibles durante dos (2) años a partir de la fecha de la primera comercialización de los Productos.

El plazo de disponibilidad de las piezas de repuesto se indica en la hoja de datos técnicos de cada producto.

5. La garantía específica de CROSSCALL no se puede desembalar

5.1. Definición

Esta garantía se aplica sólo en caso de fallo del Producto cuando se pone en servicio dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la compra. En esta hipótesis, si se comprueba la avería, y excepto en el caso de la exclusión mencionada a continuación, se envía un teléfono idéntico al Cliente a cargo de CROSSCALL.

5.2. Aplicación

Esta garantía debe ser comunicada en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de compra del Producto, en las condiciones antes mencionadas, con una descripción precisa del problema encontrado con el Producto.

5.3. Al recibir la solicitud y si el producto está cubierto por la garantía desde la avería hasta el desembalaje, CROSSCALL enviará al cliente un número de acuerdo de devolución.

El producto debe ser devuelto en su embalaje original aunque haya sido abierto. Deberá ir acompañada de todos sus accesorios y de los documentos indicados en el artículo 2.3.

Si el Producto no corresponde a una avería durante el desembalaje, será (i) devuelto, a cargo del Cliente, o (ii) recalificado bajo la razón apropiada.

5.4. Las exclusiones de la garantía de desglose en el desembalaje

La garantía de avería de CROSSCALL al desembalar no es aplicable en los siguientes casos:

- Fallo de desembalaje no demostrado después del diagnóstico del fallo por los servicios de CROSSCALL;
- Desglose atribuible al uso incorrecto del Producto por el Cliente; Productos abiertos o desmontados;
- Daños, averías, fallos o defectos atribuibles a causas de origen externo, como los descritos en el artículo 2.4 supra;
- Daños por oxidación;
- Producto devuelto incompleto (sin la caja original, accesorios, etc.).

6. Garantías legales. CROSSCALL recuerda que, cuando proceda, el Vendedor seguirá siendo responsable ante el Cliente de la garantía legal de conformidad mencionada en los artículos L. 217-4 a L. 217-16 del Código del Consumo francés y de las relativas a los defectos del artículo vendido, en las condiciones previstas en los artículos 1641 a 1648 y 2232 del Código Civil francés, independientemente de cualquier otra garantía legal que pueda ser aplicable en el país en el que se vendió el Producto al Cliente.

- Artículo L. 217-4 del Código del Consumo

"El vendedor está obligado a entregar las mercancías de conformidad con el contrato y es responsable de cualquier falta de conformidad existente en el momento de la entrega.

También será responsable de los defectos de conformidad que resulten del embalaje, las instrucciones de montaje o la instalación cuando ésta se haya realizado a su cargo por el contrato o se haya llevado a cabo bajo su responsabilidad. »

- Artículo L. 217-5 del Código del Consumo

"La propiedad está de acuerdo con el contrato:

1) si es apto para el uso que normalmente se espera de bienes similares y, cuando proceda:

- si corresponde a la descripción dada por el vendedor y tiene las cualidades que éste ha presentado al comprador en forma de muestra o modelo;

- si tiene las cualidades que un comprador puede esperar legítimamente a la luz de las declaraciones públicas hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado;

2° si tiene las características definidas de común acuerdo por las partes o si es apto para cualquier uso especial buscado por el comprador, puesto en conocimiento del vendedor y aceptado por éste. »

- Artículo L. 217-12 del Código del Consumo

"La acción resultante de la falta de conformidad prescribirá a los dos años de la fecha de entrega de las mercancías. »

- Artículo L. 217-16 del Código del Consumo

"Cuando el comprador pida al vendedor, en el curso de la garantía comercial que se le haya concedido en el momento de la adquisición o reparación de un bien mueble, que lo restituya a un estado cubierto por la garantía, se añadirá al plazo restante de la garantía cualquier período de inmovilización de al menos siete días.

Este plazo se contará a partir de la fecha de la solicitud de intervención del comprador o de la fecha en que los bienes en cuestión se pongan a disposición para su reparación, si dicha disponibilidad es posterior a la solicitud de intervención. »

- Artículo 1641 del Código Civil

"El vendedor está obligado por la garantía a causa de los defectos ocultos de la cosa vendida que la hacen impropia para el uso a que está destinada, o que disminuyen tanto ese uso que el comprador no la habría adquirido, o habría pagado un precio inferior por ella, si hubiera tenido conocimiento de ellos. »

- Artículo 1648 (1) del Código Civil

"La acción resultante de los defectos de redhibición debe ser presentada por el comprador dentro de los dos años siguientes al descubrimiento del defecto. »
