

## ALLGEMEINE GARANTIE- UND KUNDENDIENSTBEDINGUNGEN 2021 Fassung vom 07.12.2020

### 1. Inkrafttreten und Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Garantie- und Kundendienstbedingungen haben zum Ziel, die von der Gesellschaft CROSSCALL gewährten kommerziellen Garantiebedingungen sowie die Kundendienstbedingungen festzulegen, die den Endverbrauchern/-nutzern (der/die „Kunde/n“ ) für Produkte der Marke Crosscall (die „Produkte“ ) garantiert werden, die entweder direkt über die Website von CROSSCALL ([www.crosscall.com](http://www.crosscall.com)) oder über einen Einkäufer/Vertriebshändler verkauft werden, und zwar unabhängig davon, welche Bedingungen und/oder Klauseln in den Unterlagen des Einkäufers/Vertriebshändlers der Produkte (der „Vertriebshändler“ ) aufgeführt sind.
- 1.2. Diese Allgemeinen Garantie- und Kundendienstbedingungen treten am 1. Januar 2021 in Kraft und gelten daher für alle Verkäufe der betreffenden Produkte, die ab diesem Datum getätigt werden.  
Die bis zum 31.12.2020 geltenden Kundendienstbedingungen können durch Klicken [hier](#) eingesehen werden.
- 1.3. Die vorliegenden Bedingungen sind die der Gesellschaft CROSSCALL, vereinfachte Aktiengesellschaft, mit Kapital von 398.301 €, mit Sitz in 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Aix-en-Provence unter der Nummer 518706890.
- 1.4. Der Kundendienst für die Kunden wird von CROSSCALL oder einem ihrer autorisierten Reparaturbetriebe geleistet, ungeachtet dessen, dass je nach Land, in dem die Produkte an die betreffenden Kunden verkauft werden, bestimmte gesetzliche Garantien für Vertriebspartner gelten können.  
Der Vertriebshändler verpflichtet sich garantiert CROSSCALL, die Kunden über die genauen Modalitäten des Kundendienstes für die Produkte, die Gegenstand dieser Allgemeinen Bedingungen sind, zu informieren oder informieren zu lassen, und .
- 1.5. Die vorliegenden Bedingungen sowie die kommerzielle Garantie gelten ausschließlich für Produkte, die in Ländern verkauft wurden, die in dem unter <https://crosscall.com/sav/> zur Verfügung stehenden Formular für die Garantieleistungsanfrage an den Kundendienst aufgeführt sind.<sup>1</sup>

### 2. Die kommerzielle Garantie von CROSSCALL. Auf die Produkte wird unter folgenden Voraussetzungen eine Garantie gegen Entwicklungs- und Fabrikationsfehler gewährt. Diese Garantie gilt nicht als Ersatz für die gesetzlichen Garantien, die im 6 nachstehenden Artikel aufgeführt sind.

#### 2.1. **Garantiezeit.** Die Dauer dieser kommerziellen Garantie beträgt:

- (i) **Zwei (2) Jahre für Telefone und Zubehör, die in der Verpackung enthalten sind;**
- (ii) **Drei (3) Jahre für die Tablets Core M4 Go, Core M4, Core X4 und Core T4 und das in der Verpackung enthaltene Zubehör;**
- (iii) **Zwölf (12) Monate für Zubehör** (mit Ausnahme von Bildschirmschützern, die von dieser Garantie ausgeschlossen sind), unabhängig davon, ob es in der Verpackung des Telefons enthalten ist oder einzeln verkauft wird (z. B. : X- BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

#### **Die Dauer dieser kommerziellen Garantie beginnt mit dem Kaufdatum des Produkts.**

Unbeschadet der in Artikel L. 217-16 des französischen Verbrauchergesetzbuches vorgesehenen und nachstehend aufgeführten Garantieverlängerung um die Zeitspanne, in der das Produkt wegen Mängelbeseitigung nicht genutzt werden kann, führt der Austausch oder die Reparatur eines unter

---

<sup>1</sup> Ausnahme für La Réunion: Die vorliegenden Bedingungen sowie die kommerzielle Garantie gelten nur für Produkte, die bei Händlern oder Vertriebspartnern gekauft wurden.

Garantie stehenden Produktes weder zu einer Verlängerung der nachstehend angegebenen Garantiezeit noch wird dadurch eine neue Garantielaufzeit ausgelöst.

Im Fall der Annahme des unter Garantie stehenden Produktes verlängert sich die Dauer der verbleibenden kommerziellen Garantie um die Zeitspanne, in der das Produkt nicht genutzt werden kann, sofern diese Zeitspanne mindestens sieben (7) Tage beträgt. Diese Zeitspanne läuft ab der Garantieleistungsanfrage des Kunden oder ab der Abgabe des betroffenen Produkts zur Reparatur, falls diese Abgabe nach der Garantieleistungsanfrage erfolgt.

- 2.2. **Reparatur oder Ersatz.** Falls sich das Produkt während der oben aufgeführten Garantiezeit aufgrund seiner Entwicklung oder Fabrikation oder aufgrund eines Bauteils als fehlerhaft herausstellt, verpflichtet sich CROSSCALL, sofern die Voraussetzungen für Erbringung seiner kommerziellen Garantieleistung erfüllt sind, die Reparatur oder den Austausch vorzunehmen, ohne die Arbeitszeit oder die benötigten Ersatzteile in Rechnung zu stellen. CROSSCALL behält sich in Abhängigkeit der entstehenden Kosten die Ermessensentscheidung vor, das Produkt zu reparieren oder es durch ein identisches oder gleichwertiges Modell zu ersetzen.

Für die Reparatur kann CROSSCALL neue oder generalüberholte Teile oder Produkte verwenden oder solche, die neuen Teilen oder Produkten vergleichbar sind. Die zum Zweck des Austauschs aus dem Produkt entfernten Teile gehen in das Eigentum von CROSSCALL über.

- 2.3. **Bedingungen für die Geltendmachung.** Neben der Einhaltung der Fristen und der unter Artikel 2.5 aufgeführten Garantieausschlüsse erfolgt die Reparatur oder der Austausch unter folgenden Voraussetzungen:

- Das Kundendienstformular auf der Website [www.crosscall.com](http://www.crosscall.com), Rubrik „Hilfe“ – „Kundendienst“ muss korrekt ausgefüllt werden. Die Rücksende- oder sogenannte „RMA“-Nummer wird dem Kunden zusammen mit der Rücksendevereinbarung mitgeteilt. Sie muss bei der Rücksendung des von der Garantieleistung betroffenen Produktes angegeben werden und dient der korrekten Zuordnung und Verarbeitung. In der Garantieleistungsanfrage muss die festgestellte Funktionsstörung für jedes Produkt detailliert angegeben werden. Diese Rücksendevereinbarung gilt noch nicht als definitive Annahme des Produkts im Rahmen der vorliegenden Garantie.

**und**

- Folgende Dokumente und Elemente müssen CROSSCALL an die auf der Rücksendevereinbarung angegebene Adresse zugeschickt werden:
  - eine Kopie der Rechnung unter Angabe des Kaufdatums, der Art des Produkts, der IMEI-Nummer und des Namens des Vertriebshändlers;
  - die IMEI-Nummer des Telefons, die aus einer IMEI genannten eindeutigen Zahlenreihe besteht (Identifizierung des Mobiltelefons) und für das Telefon eindeutig ist;
  - das Telefon und das Zubehör.

Der Kunde muss zuvor sämtliche in seinem Telefon enthaltenen Informationen und persönlichen Daten speichern. CROSSCALL kann dazu gezwungen sein, das Telefon zurückzusetzen, und kann nicht für den Verlust persönlicher Daten des Kunden haftbar gemacht werden.

**Diese Dokumente und Elemente sind dem Produkt beim Versand oder bei der Abgabe zur Reparatur unbedingt beizulegen. CROSSCALL kann die Garantieleistung verweigern, falls die oben genannten Dokumente nicht vorliegen oder die in ihnen enthaltenen Informationen unvollständig, unleserlich oder inkohärent sind.**

Der Kunde muss den Versandbeleg seiner Anfrage an den Kundendienst aufbewahren, da er im Fall eines Streitfalls aufgefordert werden kann, diesen Beleg vorzulegen.

- 2.4. **Kosten.**

Für unter Garantie fallende Produkte übernimmt CROSSCALL die Porto-, Verpackungs-, Versicherungs-, Versand- und Rücksendungskosten.

Für von der Garantie ausgeschlossene Produkte gehen die Porto-, Verpackungs-, Versicherungs-, Versand- und Rücksendungskosten zulasten des Kunden.

2.5. **Garantieausschlüsse.** Die kommerzielle Garantie von CROSSCALL gilt nicht in folgenden Fällen:

- Installation oder Nutzung des Produkts entgegen den (i) geltenden Sicherheits- oder technischen Standards oder den (ii) von CROSSCALL in den Bedienungsanleitungen und Sicherheitshinweisen mitgelieferten Anweisungen;
- Öffnung des Produktes, nicht autorisierte Demontage, Änderung oder Reparatur durch den Endnutzer oder durch nicht von CROSSCALL zugelassene Personen oder Dienstleister und/oder mit nicht von CROSSCALL zugelassenen Ersatzteilen;
- Änderung der Software durch den Endnutzer oder durch nicht von CROSSCALL zugelassene Personen oder Dienstleister,
- Abgerissene, unleserliche oder nicht verfügbare Seriennummern, Typenschilder oder IMEI;
- Nutzung des Produkts mit Zubehör, Peripheriegeräten und anderen Produkten, deren Typ, Zustand und/oder Normen den Vorschriften von CROSSCALL nicht entsprechen;
- Fehler im Zusammenhang mit der Nutzung oder dem Anschluss des Produktes an ein Gerät oder eine Software, das/die nicht von CROSSCALL zugelassen ist;
- Mängel und Schäden aufgrund von Nachlässigkeit oder eines Fehlers, einer vorsätzlichen Handlung, einer unsachgemäßen oder missbräuchlichen Nutzung des Produktes, eines Versehens oder einer unsachgemäßen Handhabung, und zwar gleich aus welchem Grund.
- Äußere Einwirkungen auf das Produkt wie (diese Liste ist nicht erschöpfend): Blitz, Brand, elektrische Überlastung, Anschluss an eine fehlerhafte Steckdose;
- Rostbildung aufgrund der unsachgemäßen Anbringung der USB- oder Audio-Port-Abdeckung des Gehäuses durch den Kunden, da die ordnungsgemäße Anbringung der Abdeckungen eine unabdingbare Voraussetzung für die Wasserdichtigkeit des Produktes ist;
- Gebrauchte gekaufte Produkte;
- Jegliche Störung der in das Produkt integrierten Services und Applikationen, für deren Funktion ausschließlich deren Entwickler verantwortlich sind.
- Ersatz- und Zubehörteile, die keine Originalteile sind. Im Übrigen ist es ein unabhängiger Drittanbieter, der die SIM-Karte und das Netz oder (zellulare oder sonstige) System, in dem Ihr Produkt funktioniert, bereitstellt. Im Rahmen dieser Garantie lehnt CROSSCALL jegliche Haftung in Bezug auf die Funktion, die Verfügbarkeit, die Netzabdeckung oder die Dienste und die Kapazität des Netzes oder (zellularen oder sonstigen) Systems ab und kann für die Kosten aufgrund derartiger Störungen nicht haftbar gemacht werden.
- Schäden an den äußeren Elementen der Telefone (insbesondere Bruch des Displays oder des Gehäuses).
- Telefone, die nicht für den Verkauf bestimmt sind;

Allgemein unterliegen die verschiedenen Produkte von CROSSCALL unterschiedlichen IP-Normen (*Ingress Protection*, d. h. Schutz vor dem Eindringen von Fremdkörpern) bezüglich der Widerstandsfähigkeit gegenüber Fremdkörpern und Flüssigkeiten. Die verschiedenen Produktmodelle entsprechen unterschiedlichen Normen.

- Hinsichtlich des Eindringens von Festkörpern und Flüssigkeiten, ist die Garantieleistung von CROSSCALL ausgeschlossen, falls die Nutzung des Kunden auf Nutzungsbedingungen schließen lässt, die die für das betreffende Produkt gültige Schutzart übersteigen.

Der Bericht der technischen Abteilung von CROSSCALL (oder seines zugelassenen Reparaturbetriebs) sowie der den Garantieausschluss rechtfertigende Befund der Abteilung sind maßgeblich und für den Kunden verbindlich.

Im Falle des Ablaufs der Garantiefrist oder eines Garantieausschlusses kann CROSSCALL einen Kostenvoranschlag für eine kostenpflichtige Reparatur des Produktes unter den nachstehend aufgeführten Bedingungen unterbreiten.

### 3. Bedingungen für die Reparatur außerhalb der Garantieleistungen.

- (i) Im Falle eines Garantieausschluss gleich aus welchem Grund (Ablauf der Garantiefrist, Nichterfüllung

der Voraussetzungen usw.) werden dem Bericht der technischen Abteilung von CROSSCALL oder seines zugelassenen Reparaturbetriebs ein den Ausschluss rechtfertigender Befund sowie ein Kostenvoranschlag für die Reparatur beigelegt.

Für von der Garantie ausgeschlossene Produkte gehen die Porto-, Verpackungs-, Versicherungs-, Versand- und Rücksendungskosten zulasten des Kunden.

Im Falle der Ablehnung des Reparaturangebots durch den Kunden mit der Bitte um Rücksendung des Produktes schickt CROSSCALL oder sein zugelassener Reparaturbetrieb ihm das nicht reparierte Produkt zurück, wobei die Versand-, Verwaltungs- und Bearbeitungskosten vom Kunden zu tragen sind.

Im Falle der Ablehnung des Reparaturangebots, ohne dass der Kunde innerhalb einer Frist von neunzig (90) Tagen ab Erhalt des Angebots um die Rücksendung des Produktes bittet, gilt das Produkt als vom Kunden aufgegeben und kann von CROSSCALL oder dessen zugelassenen Reparaturbetrieb vernichtet werden. In diesem Fall besteht CROSSCALL gegenüber kein Anspruch auf Schadensersatz.

- (ii) Für jede andere Reparatur des Produktes außerhalb der Garantieleistung, die vom Kunden in Auftrag gegeben und von CROSSCALL akzeptiert wurde, werden dem Kunden die Reparatur-, Verwaltungs- und Portokosten in Rechnung gestellt.

#### **4. Verfügbarkeit von Ersatzteilen :**

Für Produkte, die vor 2020 in Verkehr gebracht wurden, beträgt die Verfügbarkeitsfrist für Ersatzteile, die für die Nutzung der neuen Produkte erforderlich sind, zwei (2) Jahre ab dem Kaufdatum des Kunden.

Für die Produkte (neue Telefonreihe Core M4 Go, Core M4, Core X4 und das Tablet Core T4), die von CROSSCALL ab 2020 vermarktet werden, beträgt der Verfügbarkeitszeitraum für Ersatzteile, die für die Nutzung der neuen Produkte erforderlich sind, zehn (10) Jahre ab dem Datum des Endes der Inverkehrbringens des Produkts.

Für das Zubehör und für Feature-Phones sind keine Ersatzteile erhältlich.

#### **5. Spezielle CROSSCALL Dead-On-Arrival-Garantie**

##### **5.1. Definition**

Im Falle eines Fehlers des Produkts gilt diese Garantie nur, wenn es innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen nach dem Kauf in Betrieb genommen wird. In diesem Fall wird dem Kunden bei nachgewiesenem Mangel, ausgenommen im unten genannten Ausschlussfall, auf Kosten von CROSSCALL ein identisches Telefon zugesandt.

##### **5.2. Geltendmachung**

Diese Garantie muss innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen ab dem Kaufdatum des Produkts unter den oben genannten Bedingungen mit einer genauen Beschreibung des an dem Produkt aufgetretenen Problems geltend gemacht werden.

5.3. Nach Erhalt der Anfrage und wenn das Produkt unter die Dead-On-Arrival-Garantie fällt, sendet CROSSCALL dem Kunden eine Rücksendenummer.

Das Produkt muss in der Originalverpackung zurückgesendet werden, auch wenn diese geöffnet wurde. Es muss mit seinem gesamten Zubehör und mit den in Artikel 2.3 genannten Unterlagen eingereicht werden.

Wenn das Produkt nicht unter die Dead-On-Arrival-Garantie fällt, wird es (i) auf Kosten des Kunden zurückgeschickt oder (ii) entsprechend neu bewertet.

##### **5.4. Ausschlüsse von der Dead-On-Arrival-Garantie**

In den folgenden Fällen ist die Dead-On-Arrival-Garantie nicht anwendbar:

- ✓ Nach Diagnostik durch die CROSSCALL-Abteilungen wird kein bei Lieferung vorliegender Defekt nachgewiesen;
- ✓ Defekte, die auf eine missbräuchliche Nutzung des Produkts durch den Kunden zurückzuführen sind; Geöffnete oder demontierte Produkte;

- ✓ Schäden, Defekte, Ausfälle oder Mängel aufgrund äußerer Einwirkungen auf das Produkt, wie in Artikel 2.4 oben beschrieben;
- ✓ Korrosionsschäden;
- ✓ Unvollständig zurückgesendete Produkte (ohne Originalverpackung, Zubehör usw.).

**6. Gesetzliche Garantien.** CROSSCALL weist darauf hin, dass der Verkäufer, falls anwendbar, dem Kunden gegenüber entsprechend der gesetzlichen Konformitätsgarantie gemäß Artikel L. 217-4 bis L. 217-16 des französischen Verbraucherschutzgesetzes sowie für Mängel an der verkauften Sache gemäß den in den Artikeln 1641 bis 1648 und 2232 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuches vorgesehenen Bedingungen haftet, unabhängig von jeder anderen gesetzlichen Garantie, die in dem Land, in dem das Produkt an den Kunden verkauft wurde, anwendbar sein kann.

- **Artikel L. 217-4 des französischen Verbrauchergesetzes**

*„Der Verkäufer ist verpflichtet, die Sache vertragsgemäß zu liefern, und haftet für alle zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Konformitätsmängel.*

*Er haftet zudem für Konformitätsmängel, die auf die Verpackung, die Montage- oder Installationsanleitung zurückzuführen sind, sofern er aufgrund der vertraglichen Bestimmungen für Letztere verantwortlich war oder diese unter seiner Verantwortung ausgeführt wurde. »*

- **Artikel L. 217-5 des französischen Verbrauchergesetzbuches**

*„Die Ware ist vertragskonform:*

*1. wenn sie für den üblicherweise von einem derartigen Gegenstand erwarteten Nutzungszweck geeignet ist und gegebenenfalls:*

- *der Beschreibung des Verkäufers entspricht und die Eigenschaften besitzt, die der Verkäufer dem Käufer in Form eines Musters oder Modells dargelegt hat;*
- *über die Eigenschaften verfügt, die ein Käufer angesichts öffentlicher Erklärungen des Verkäufers, des Herstellers oder seines Vertreters, insbesondere in der Werbung oder auf der Etikettierung, zu Recht erwarten kann;*

*2. wenn sie die Merkmale aufweist, die zwischen den Parteien vereinbart wurden, oder für den speziellen Verwendungszweck des Käufers geeignet ist, der dem Verkäufer zur Kenntnis gebracht wurde und den dieser akzeptiert hat. »*

- **Artikel L. 217-12 des französischen Verbrauchergesetzbuches**

*„Das Klagerecht aufgrund eines Konformitätsmangels verjährt zwei Jahre nach Lieferung der Ware. »*

- **Artikel L. 217-16 des französischen Verbrauchergesetzbuches**

*„Wenn der Käufer vom Verkäufer während der Laufzeit der kommerziellen Garantie, die ihm beim Erwerb oder der Reparatur einer beweglichen Sache gewährt wurde, eine von der Garantie gedeckte Reparatur fordert, verlängert sich die verbleibende Garantiefrist bei jeder Ausfalldauer von mindestens sieben Tagen um diese Dauer.*

*Dieser Zeitraum läuft ab der Garantieleistungsanfrage des Käufers oder ab der Abgabe der betroffenen Ware zur Reparatur, wenn diese Abgabe nach der Garantieleistungsanfrage erfolgt. »*

- **Artikel 1641 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuches**

*„Der Verkäufer ist zur Gewährleistung für versteckte Mängel an der verkauften Sache verpflichtet, die sie für den bestimmungsgemäßen Gebrauch ungeeignet machen oder diesen so weit einschränken, dass der Käufer die Sache nicht erworben oder nur einen geringeren Preis dafür bezahlt hätte, wenn er Kenntnis von den Mängeln gehabt hätte. »*

- **Artikel 1648 al. 1 des französischen Bürgerlichen Gesetzbuchs**

*„Die Klage aufgrund von Sachmängeln muss vom Käufer innerhalb einer Frist von zwei Jahren nach Feststellung des Mangels erhoben werden. »*

\*\*\*