

**CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA
Y SERVICIO POSVENTA 2021
Versión del 07/12/2020**

1. Entrada en vigor y ámbito de aplicación

- 1.1. Estas condiciones generales de garantía y servicio posventa tienen como objeto la definición de las condiciones de la garantía comercial concedida por la sociedad CROSSCALL y las condiciones del servicio posventa que se presta a los consumidores usuarios finales (el «**Ciente**») para los productos de la marca Crosscall (los «**Productos**»), que se venden directamente en la página de Internet de CROSSCALL (www.crosscall.com) o por medio de un comprador-distribuidor, con independencia de las cláusulas que puedan figurar en los documentos del comprador-distribuidor de los Productos (el «**distribuidor**»).
- 1.2. Estas condiciones generales de garantía y servicio posventa entraron en vigor el 1 de enero de 2021 y, por lo tanto, son aplicables a todas las ventas de Productos desde dicha fecha.
Las condiciones generales del servicio posventa válidas hasta el 31/12/2020 están disponibles [aquí](#).
- 1.3. Las presentes Condiciones son las de la empresa CROSSCALL, Sociedad anónima simplificada, con capital de 398.301 €, cuyo domicilio social se sitúa en 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, inscrita en el Registro mercantil de Aix-en-Provence, Francia, con el número 518706890.
- 1.4. El servicio posventa destinado a los Clientes correrá por cuenta de CROSSCALL o uno de sus reparadores autorizados, no obstante, algunas garantías legales pueden ser aplicables al Distribuidor en función del país donde se vendan los Productos a dichos Clientes.
Sin embargo, el Distribuidor garantiza a CROSSCALL que se compromete a informar o solicitar informar a los Clientes sobre las modalidades precisas del servicio posventa de los Productos que son objeto de las presentes condiciones generales.
- 1.5. Estas condiciones y la garantía comercial se aplican exclusivamente a los Productos que se vendan en los países indicados en el formulario de solicitud de tratamiento por parte del servicio posventa, disponible en <https://crosscall.com/sav/>.¹

2. Garantía comercial de CROSSCALL. Los Productos cuentan con una garantía contra cualquier defecto de diseño o fabricación en las siguientes condiciones. Esta garantía no sustituye a las garantías legales, tal y como se recuerdan en el artículo 6 más adelante.

2.1. **Periodo de garantía.** La duración de esta garantía comercial es de:

- (i) **Dos (2) años para los teléfonos y los accesorios que se incluyen en la caja;**
- (ii) **Tres (3) años para los teléfonos Core M4 Gb, Core M4, Core X4 y la tableta Core T4, así como los accesorios incluidos en la caja;**
- (iii) **Doce (12) meses para los accesorios** (excepto los protectores de pantalla, que quedan excluidos de esta garantía), que estén incluidos en la caja del teléfono o se vendan por unidad (por ejemplo, : X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, etc.);

El periodo de esta garantía comercial comienza a partir del día de la compra del Producto.

Sin perjuicio de la extensión de garantía por la inmovilización del Producto, prevista en el artículo L. 217-16 del Código francés de Consumo, y que se recuerda a continuación, el intercambio o la reparación de un Producto bajo garantía no prolonga el periodo de garantía anteriormente mencionado ni inicia una nueva garantía del Producto.

En el caso de que no encarguemos de un Producto bajo garantía, todo periodo de inmovilización del

¹Excepción para Isla Reunión: las presentes condiciones y la garantía comercial solo son aplicables a los Productos adquiridos a revendedores o distribuidores asociados.

Producto superior a siete (7) días se añadirá a la duración de la garantía comercial restante. Este periodo se iniciará a partir de la fecha de solicitud de intervención por parte del Cliente o la puesta a disposición para reparar el Producto si esta última es posterior a la solicitud de intervención.

- 2.2. **Reparación o sustitución** Durante el periodo de garantía como se define anteriormente, si el Producto resultase defectuoso por cuestiones de diseño o fabricación o debido a una pieza, CROSSCALL se compromete a repararlo o sustituirlo sin facturar la mano de obra ni las piezas, siempre y cuando se cumplan las condiciones de aplicación de la garantía comercial. CROSSCALL se reserva la elección discrecional, en función del coste en que se incurra, de reparar el Producto o sustituirlo por un modelo idéntico o equivalente.

Con el fin de proceder a las reparaciones, CROSSCALL podrá utilizar piezas o productos nuevos, reacondicionados y similares a piezas o productos nuevos. Las piezas extraídas o separadas del Producto para su sustitución serán propiedad de CROSSCALL.

- 2.3. **Condiciones de aplicación.** Además de las condiciones referentes a plazos y los casos de exclusión de la garantía que se mencionan en el artículo 2.5 de las presentes, la reparación o sustitución se llevará a cabo en las siguientes condiciones:

- rellenar el formulario del servicio posventa en la página web www.crosscall.com, en la pestaña «Asistencia» - «Servicio posventa». El Cliente recibirá un número de aceptación «RMA» al mismo tiempo que la autorización de devolución, que deberá acompañar al Producto objeto de la solicitud de servicio posventa y su seguimiento. La solicitud de intervención deberá especificar de manera detallada los problemas de funcionamiento de cada Producto. No obstante, esta autorización de devolución no representa una validación definitiva del tratamiento del Producto para su reparación en el marco de la presente garantía.

y

- los documentos y elementos siguientes deberán remitirse a CROSSCALL a la dirección que figura en la autorización de devolución:
 - copia de la factura, en la que figure la fecha de compra, el tipo de producto, el número de IMEI y el nombre del distribuidor;
 - número de IMEI del teléfono que consta de una serie de cifras que identifican el teléfono y que es nominativo de éste;
 - el teléfono y sus accesorios.

El Cliente previamente deberá hacer una copia de seguridad de toda la información y los datos personales que puedan estar almacenados en el teléfono. CROSSCALL podría tener que restablecer el teléfono y no podrá considerarse responsable por la pérdida de datos personales del Cliente.

Estos documentos y elementos deberán adjuntarse obligatoriamente al Producto para su envío o entrega en el taller de reparación. CROSSCALL podrá rechazar la solicitud de garantía ante la ausencia de los documentos anteriormente mencionados o si incluyen información incompleta, ilegible o incoherente.

El Cliente deberá conservar el justificante del envío de su solicitud de servicio posventa, el que se le puede solicitar en caso de desacuerdo.

- 2.4. **Gastos.**

Para los Productos bajo garantía, los gastos de porte, embalaje, seguro, envío y reenvío correrán por cuenta de CROSSCALL.

Para los Productos fuera de garantía, los gastos de porte, embalaje, seguro, envío y reenvío correrán por cuenta del Cliente.

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

- Instalación o utilización del Producto que no sea conformes con (I) los estándares técnicos o de seguridad en vigor o (II) las instrucciones suministradas por CROSSCALL en los manuales o las

instrucciones de seguridad;

- Apertura del Producto, desmontaje no autorizado, modificaciones o reparaciones efectuadas por el usuario final, terceras personas o técnicos no autorizados por CROSSCALL y/o con piezas de repuesto no aprobadas por CROSSCALL;
- Modificación del software efectuada por el usuario final, terceras personas o proveedores de servicios no autorizados por CROSSCALL;
- Número de serie o placa de características, IMEI arrancado, ilegible o no disponible;
- Utilización del producto con accesorios, periféricos y otros productos cuyo tipo, estado y/o normas no cumplan con las prescripciones de CROSSCALL;
- Defectos debidos a que el Producto se haya utilizado o conectado a un equipo o un software no aprobado por CROSSCALL;
- Defectos y averías que resulten de una negligencia o error, acto voluntario, uso incorrecto o abusivo del Producto, accidente o manipulación no conforme con un uso normal, sea cual fuere la causa.
- Causas externas al Producto (lista no limitativa): rayo, incendio, sobrecarga eléctrica o conexión a una toma defectuosa;
- Oxidación que resulte de una inserción incorrecta por parte del Cliente de las tapas del puerto USB o audio, que son indispensables para la estanqueidad del producto;
- Productos adquiridos de segunda mano;
- Todo fallo de los servicios y aplicaciones integrados en el Producto, cuyo funcionamiento depende exclusivamente de sus desarrolladores.
- Todo equipo que no sea original. Además, quien proporciona la tarjeta SIM y la red o sistema (celular u otro) en el que funciona el producto es un proveedor tercero e independiente. En el marco de esta garantía, CROSSCALL declina toda responsabilidad relativa al funcionamiento, la disponibilidad, la cobertura, los servicios o la capacidad de la red o del sistema (celular u otro) y no podrá hacerse cargo de este tipo de fallos en el marco de la presente garantía.
- Daños causados a los elementos exteriores de los teléfonos (específicamente la rotura de la pantalla o la carcasa del teléfono).
- Teléfonos no destinados a la comercialización;

De manera general, los Productos de CROSSCALL cumplen diferentes normas IP (*Ingress Protection*, es decir, protección contra infiltraciones) relativas a la resistencia a cuerpos extraños y líquidos. Los diferentes modelos del Producto responden a normas diferentes.

- Sin embargo, en lo que respecta a las intrusiones de cuerpos sólidos y líquidos, la garantía CROSSCALL no se aplicará cuando la utilización por parte del Cliente se efectúe en condiciones de uso que excedan el índice de protección del Producto.

El informe del servicio técnico de CROSSCALL o su reparador autorizado, así como el certificado de este servicio en que se justifique la exclusión de la garantía darán fe y serán oponibles al Cliente.

En caso de expiración del periodo de garantía o de exclusión de la garantía, CROSSCALL puede proponer un presupuesto y un servicio de pago para reparar el Producto en las condiciones que se describen a continuación.

3. Condiciones de reparación de productos sin garantía.

- (i) En caso de exclusión de garantía, sea cual fuere la razón (plazo de la garantía vencido, incumplimiento de las condiciones, etc.), el informe del servicio técnico de CROSSCALL o de su reparador autorizado irá acompañado de una declaración en que se justifique la exclusión y un presupuesto de reparación.

Para los Productos fuera de garantía, los gastos de transporte, embalaje, seguro, envío y reenvío correrán por cuenta del Cliente.

En el caso de que el Cliente no acepte el presupuesto de reparación y solicite la devolución del Producto, CROSSCALL o su reparador autorizado se lo enviará sin reparar y el propio Cliente correrá con los gastos de envío, gestión y tratamiento del expediente.

En el caso de que el Cliente no acepte el presupuesto y no solicite la devolución del Producto sin reparar en un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha de recepción del presupuesto, se considerará que el Cliente abandona el Producto y CROSSCALL o su reparador autorizado podrán proceder a su destrucción sin que el Cliente tenga derecho a reclamar indemnización alguna.

- (ii) Cualquier otra solicitud de reparación del Producto fuera de garantía por parte del Cliente y aceptada por CROSSCALL se facturará al Cliente en concepto de gastos de reparación, gestión y envío.

4. Disponibilidad de las piezas de repuesto:

Para los productos comercializados antes del 2020, el plazo de disponibilidad de los recambios indispensables para el uso de los Productos nuevos es de dos (2) años a partir de la fecha de compra por parte del Cliente.

Para los productos (nueva línea de teléfonos Core M4 Gb, Core M4, Core X4 y la tableta Core T4) comercializados por CROSSCALL a partir de 2020, el plazo de disponibilidad de los recambios indispensables para el uso de los Productos nuevos es de diez (10) años a partir de la fecha de fin de comercialización del Producto.

No estará disponible ningún recambio para los accesorios y móviles básicos («feature phones»).

5. Garantía específica CROSSCALL avería en el momento del desembalaje

5.1. Definición

Esta garantía se aplica solo a los casos de avería del Producto durante su puesta en funcionamiento que tenga lugar dentro de los quince (15) días hábiles tras su compra. En este supuesto, si se comprueba dicha avería, y excepto en los casos de exclusión mencionados anteriormente, se enviará al Cliente un teléfono idéntico por cuenta de CROSSCALL.

5.2. Aplicación

Esta garantía debe informarse dentro de un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de compra del Producto, según las condiciones antes mencionadas, con una descripción precisa del problema que presenta el Producto.

5.3. Al recibir el pedido y si la garantía cubre el fallo del Producto al desembalarlo, CROSSCALL enviará al Cliente un número de autorización de devolución.

El Producto deberá devolverse en su embalaje original, incluso si ha abierto este último. Deberá adjuntar todos los accesorios y los documentos que se indican en el artículo 2.3.

Si el Producto no corresponde al criterio de avería en el momento de desembalarlo, (i) se devolverá por cuenta del Cliente o bien (ii) se recalificará con el motivo correcto.

5.4. Exclusiones de la garantía contra averías en el momento de desembalar el producto

La garantía CROSSCALL contra averías en el momento de desembalar el producto no se aplica en los casos siguientes:

- ✓ Avería en el momento de desembalar el producto no comprobada tras un diagnóstico del fallo realizado por los servicios CROSSCALL;
- ✓ Avería atribuible a un mal uso del Producto por parte del Cliente; Productos abiertos o desmontados;
- ✓ Daños, averías, fallos o defectos atribuibles a causas de origen externo, como las descritas en el artículo 2.4 antes mencionado;
- ✓ Daños que se deban a la oxidación;
- ✓ Producto devuelto incompleto (sin la caja original, los accesorios, etc.).

- 6. Garantías legales.** CROSSCALL recuerda que, cuando sea de aplicación, el vendedor está sujeto a la garantía legal de acuerdo con las estipulaciones de los artículos L. 217-4 a L. 217-16 del Código francés de Consumo y los relativos a los defectos de la cosa vendida, en las condiciones previstas en los artículos 1641 a 1648 y 2232 del Código Civil francés, al margen de cualquier otra garantía legal que pudiera ser aplicable en el país donde se haya vendido el Producto al Cliente.

- **Artículo L. 217-4 del Código de Consumo**

- «El vendedor tiene que suministrar un bien conforme al contrato y responder por los defectos de

conformidad existentes en el momento de su entrega.

Asimismo, debe responder por los defectos de conformidad que resulten del embalaje, las instrucciones de montaje o de la instalación cuando esta última dependa de él según el contrato o haya sido realizada bajo su responsabilidad». »

- **Artículo L. 217-5 del Código de Consumo**

«El bien es conforme al contrato:

1.º Si es apropiado para el uso habitualmente esperado de un bien similar y, en su caso:

- *si se corresponde a la descripción proporcionada por el vendedor y posee las cualidades que este ha presentado al comprador en forma de muestra o modelo;*
- *si presenta las cualidades que un comprador puede esperar legítimamente a tenor de las declaraciones públicas realizadas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o el etiquetado.*

2.º Si presenta las características definidas de común acuerdo por las partes o sea apropiado para cualquier uso especial que le quiera dar el comprador y que así se lo haya informado al vendedor y que este lo haya aceptado». »

- **Artículo L. 217-12 del Código de Consumo**

«La acción resultante del defecto de conformidad prescribe a los dos años a partir de la fecha de entrega del bien». »

- **Artículo L. 217-16 del Código de Consumo**

«En el transcurso de la garantía comercial consentida durante la adquisición o la reparación de un bien mueble, cuando el comprador solicita al vendedor una reparación cubierta por la garantía, se añadirá a la duración de la garantía restante todo periodo de inmovilización superior a siete días.

Este periodo comenzará a contar desde de la fecha de solicitud de la intervención por parte del comprador o la puesta a disposición para reparar el bien en cuestión si esta última es posterior a la solicitud de intervención». »

- **Artículo 1641 del Código Civil**

«El vendedor está sujeto a la garantía por los defectos ocultos de la cosa vendida que imposibiliten el uso al que esté destinada o que reduzca este uso de manera tal que el comprador no la habría adquirido o que habría pagado un precio inferior si lo hubiese sabido». »

- **Artículo 1648 párrafo 1 del Código civil francés**

«El comprador debe entablar la acción resultante de los vicios redhibitorios en un plazo de dos años a partir del descubrimiento del vicio». »
