



CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA Y DE SERVICIO POSVENTA MAYORISTAS DISTRIBUIDORES 2024

1. Entrada en vigor y ámbito de aplicación

1.1. Las presentes condiciones son las de CROSSCALL, sociedad por acciones simplificada, con un capital de 450 555 €, con domicilio social en 245, rue Paul Langevin, 13290 Aix-en-Provence (Francia), inscrita en el Registro Mercantil de Aix-en-Provence bajo el número 518 706 890.

Estas condiciones generales de garantía y servicio posventa (en adelante, las «**CG SPV**») entraron en vigor el 1 de enero de 2024 y, por lo tanto, son aplicables a todas las ventas de Productos que cumplen los requisitos a partir de dicha fecha. Completan las Condiciones generales de venta (en adelante, las «**CG**») a las que remiten expresamente y de las que seguirán siendo aplicables todas las disposiciones no modificadas. Las condiciones generales de garantía y servicio posventa válidas hasta el 31 de diciembre de 2023 y aplicables a las ventas realizadas antes de esa fecha siguen estando a disposición haciendo clic [aquí](#)

1.2. Estas CG SPV tienen como objeto establecer las condiciones de la garantía comercial concedida por CROSSCALL y las condiciones del servicio posventa que se presta a los consumidores usuarios finales (en adelante, el o los «**Cliente/s**») para los productos de la marca CROSSCALL (en adelante, los «**Productos**»), que se venden sea directamente en la página web de CROSSCALL (www.crosscall.com), sea por medio de un comprador-distribuidor que revenda los Productos a un cliente

profesional (en adelante, el «**Mayorista**») quien, posteriormente, los vende a los Clientes o bien, mediante un comprador-

distribuidor que venda los Productos directamente a los Clientes, independientemente de las condiciones y/o cláusulas que puedan figurar en los documentos del comprador-distribuidor de los Productos (en adelante, el «**Distribuidor**»).

1.3. 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.

No obstante, el Mayorista se compromete a informar a los Distribuidores acerca de las condiciones exactas del servicio posventa de los Productos que son objeto de las presentes condiciones generales, por las que garantiza y exime de responsabilidad a CROSSCALL, a fin de que los propios Distribuidores puedan comunicarlas claramente a los Clientes. Asimismo, los Distribuidores se comprometen a informar a los Clientes acerca de las condiciones exactas del servicio posventa que presta CROSSCALL.

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:



http://www.crosscall.com/fr_FR/help¹

1.4. El envío por parte del Cliente del formulario de servicio postventa debidamente cumplimentado y firmado en el sitio web de CROSSCALL constituye un contrato escrito e implica el conocimiento y la aceptación sin reservas de las presentes CG SPV. Prevalecerán sobre cualquier otra versión o cualquier otro documento contradictorio que tuviera el mismo objeto.

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 se define en el cuadro anexo a las presentes condiciones.

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

Cualquier período de inmovilización del Producto durante la vigencia de la garantía comercial, a efectos de la reparación cubierta por esta garantía, suspende el período de garantía que se mantiene hasta la entrega del Producto reparado. Este período se inicia en el momento en que el centro de reparación autorizado asume la reparación o sustitución del Producto y se reanuda cuando el centro de reparación autorizado devuelve el Producto reparado o sustituido.

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.

Para realizar la reparación, CROSSCALL podrá utilizar piezas o productos nuevos o reacondicionados. Las piezas extraídas o separadas del Producto para su sustitución serán propiedad de CROSSCALL.

No se procederá a ningún reembolso del Producto del Cliente.

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

¹ Excepción para Isla Reunión: las presentes condiciones y la garantía comercial solo son aplicables

a los Productos adquiridos a revendedores o distribuidores asociados.



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 Producto y todos los accesorios.

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 previamente deberá hacer una copia de seguridad de toda la información y los datos personales que puedan estar almacenados en el teléfono. Dado que el teléfono se restablece sistemáticamente a la configuración de fábrica, CROSSCALL no se hace responsable de la pérdida de los datos personales del Cliente.

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 envío, embalaje, seguro, reenvío y reenvío corren a cargo de CROSSCALL, excepto si el Cliente final decide enviar el Producto por sus propios medios.

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 ;
- IMEI rasgado, 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 o reacondicionados que no sean los adquiridos en el sitio web de CROSSCALL;
 - 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 ;
 - Los daños causados a las partes externas de los teléfonos (en particular, la rotura de la pantalla o de la carcasa), con o sin oxidación;
 - Teléfonos no destinados a la comercialización;

- No instalación de las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del Producto en un plazo razonable;
- En caso de penetración de cuerpos sólidos y líquidos que revelen condiciones de utilización que superen el índice de protección aplicable al Producto en cuestión, ya que los diferentes Productos están sujetos a diferentes normas IP (*Ingress Protection*, es decir, protección contra las filtraciones) relativas a la resistencia a los cuerpos extraños y a los cuerpos líquidos.

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 oponible 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) 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.
- (ii) En el marco de las reparaciones fuera de garantía, el Cliente no gozará de la garantía legal de conformidad para las piezas o suministros proporcionados como accesorio en el contexto del servicio prestado, a menos que constituyan el objeto principal del contrato celebrado o hayan sido adquiridos por el Cliente en



virtud de un contrato de venta diferente.

4. Disponibilidad de las piezas de repuesto:

El Cliente puede conocer el plazo de disponibilidad de las piezas de recambio para cada Producto remitiéndose al cuadro anexo a las presentes condiciones.

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 caso 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 estipuladas en el artículo 2.3, 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 autorizacin 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

6.1. Información del cliente

CROSSCALL recuerda que, cuando sean aplicables, los Distribuidores están sujetos ante el Cliente a ofrecer la garantía legal de conformidad con las estipulaciones de los artículos L. 217-3 a L. 217-20 del Código francés de Consumo y la relativa a los defectos de la cosa vendida, en las condiciones previstas en los artículos 1641 a 1649 del Código Civil francés, con independencia de cualquier otra garantía legal que pudiera ser aplicable en el país donde se haya vendido el Producto al Cliente.

7. SOLICITUD DE SERVICIO POSVENTA FUERA DE LA ZONA QUE CUBRE CROSSCALL

En el supuesto de que el Mayorista o Distribuidor distribuya los Productos en un



país en el que CROSSCALL no esté en condiciones de prestar servicios posventa, el Mayorista o Distribuidor se compromete a asumir y gestionar dichos servicios postventa ante los Clientes. En este supuesto, CROSSCALL y el Mayorista o Distribuidor negociarán de forma conjunta las condiciones de implementación y procesamiento por parte del Mayorista o Distribuidor del servicio postventa de los Productos. CROSSCALL no puede considerarse responsable en caso de que el Producto se adquiera y entregue en un país en el que CROSSCALL no comercialice sus Productos y no esté en condiciones de garantizar su reparación. La lista de los países en los que CROSSCALL cuenta con un centro de reparaciones está a disposición en <http://crosscall.com/sav/>

8. GESTIÓN DEL PARQUE

En el supuesto de que el Mayorista deba vender varios Productos al mismo Distribuidor para las necesidades del personal de dicho Distribuidor (en adelante, un «Parque») y, en el supuesto de que el Distribuidor devuelva la totalidad del Parque al Mayorista por un problema de SPV de alguno de los Productos del Parque, el Mayorista se compromete a gestionar, a su costa, el SPV de dicho Parque.

En este supuesto, el Mayorista enviará los Productos del Parque al centro de reparación autorizado por CROSSCALL y cada Producto será tratado entonces como cualquier otro Producto en términos de SPV, es decir:

- Para los móviles básicos:
 - Si se confirma la avería: Cambio de Producto;

- Si no se confirma la avería: devolución del Producto tal como está.

- Para los smartphones:

- Si se confirma la avería: reparación del Producto;
- Si no se confirma la avería: devolución del Producto tal como está.

9. GASTOS DE TRAMITACIÓN

El Mayorista o los Distribuidores no podrán facturar ningún gasto a CROSSCALL en concepto del procedimiento de SPV.

10. RESPETO DEL PROCESO DE SPV

El Mayorista o el Distribuidor se compromete a respetar el proceso de SPV que ha establecido CROSSCALL y que se estipula en las presentes cuando efectúa él mismo la solicitud de SPV por cuenta de los Distribuidores o los Clientes.

En consecuencia:

- se debe realizar una solicitud de RMA en el sitio web de CROSSCALL;
- ningún Producto podrá ser devuelto sin el acuerdo previo de CROSSCALL;
- la factura deberá adjuntarse al envío del Producto, así como el expediente completo en las mismas condiciones que las mencionadas en el artículo 2.3 anterior.

Estas condiciones, al ser acumulativas, en el supuesto de que una de ellas no se respete, el centro de reparación CROSSCALL no podrá tramitar el caso y el Producto será devuelto al Mayorista en su estado no reparado.



CONDICIONES DE LA GARANTÍA COMERCIAL DEL PRODUCTOR **VERSIÓN DEL 16/01/2024**

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

Producto nuevo	Periodo de garantía	Disponibilidad de recambios
ACTION-X5 CORE-M5 CORE-X5 CORE-T5 CORE-Z5 STELLAR-X5	Compra hasta el 18/07/2023 5 años ⁽¹⁾	10 años a partir de la fecha de la última puesta en el mercado del modelo ⁽⁴⁾
	Compra a partir del 18/07/2023 5 años con condiciones de garantía para la batería ⁽²⁾	
CORE-M4 CORE-M4 Gb CORE-X4 CORE-S4	3 años	10 años a partir de la fecha de la última comercialización del modelo ⁽⁴⁾
ACTION-X3 CORE-X3 TREKKER-X4	2 años	2 años ⁽⁵⁾
CORE-T4	3 años	2 años ⁽⁵⁾
Teléfonos móviles básicos	2 años	No disponibles
X-VIBES X-COMM	2 años	No disponibles
X-SCAN	5 años	No disponibles
Accesorios (se venden por separado) ⁽³⁾	1 año	No disponibles

Producto reacondicionado	Periodo de garantía	Disponibilidad de recambios
Todos los teléfonos y accesorios que se incluyen en la caja (salvo excepciones precisadas en el momento de la compra)	1 año	No disponibles

(1) Estas condiciones también son aplicables a cualquier compra de un ACTION-X5 o un CORE-M5 realizada antes del 31/01/2022. Para las compras realizadas antes del 18/07/2023, el plazo de garantía se aplica al producto, incluyendo la batería.



CONDICIONES DE LA GARANTÍA COMERCIAL DEL PRODUCTOR **VERSIÓN DEL 16/01/2024**

(2) Para las compras realizadas después del 18/07/2023, la batería tiene una garantía de 5 años.

Durante el período de vigencia de la garantía, CROSSCALL procederá a la sustitución de la batería defectuosa si se cumplen las dos condiciones acumulativas siguientes:

- Capacidad de la batería inferior o igual al 70 %
- Número de ciclos de carga completa inferior o igual a 850

Para obtener más información sobre la garantía de 5 años de Crosscall : https://www.crosscall.com/fr_FR/garantie-5-ans.html

(3) Excepto para los protectores de pantalla, como el X-GLASS y las películas protectoras, el X-BLOCKER y los adaptadores de tarjetas SIM, los que quedan excluidos de la garantía.

(4) Los recambios están disponibles durante el período de comercialización del producto nuevo y durante 10 años a partir de la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del modelo en cuestión.

Para el modelo CORE-M4, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 03/11/2021, los recambios están disponibles hasta el 02/11/2031.

Para el modelo CORE-M4 Gb, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 03/11/2021, los recambios están disponibles hasta el 02/11/2031.

Para el modelo CORE-X4, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 24/02/2022, los recambios están disponibles hasta el 23/02/2032.

Para el modelo CORE-S4, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 23/06/2022, los recambios están disponibles hasta el 22/06/2032.

Para el modelo CORE-X5 4/64, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 09/08/2023, los recambios están disponibles hasta el 08/08/2023.

Para el modelo CORE-M5 3/32, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 07/11/2023, los recambios están disponibles hasta el 06/11/2033.

(5) Los recambios estarán disponibles durante 2 años a partir de la fecha de la primera comercialización del producto.

Para el modelo ACTION-X3, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 23/11/2017, los recambios están disponibles hasta el 22/11/2019.

Para el modelo CORE-X3, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 13/09/2018, los recambios están disponibles hasta el 12/09/2020.



CONDICIONES DE LA GARANTÍA COMERCIAL DEL PRODUCTOR **VERSIÓN DEL 16/01/2024**

Para el modelo TREKKER-X4, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 24/10/2018, los recambios están disponibles hasta el 23/10/2020.

Para el modelo CORE-T4, la fecha de puesta en el mercado de la última unidad del producto nuevo es el 10/02/2020, los recambios están disponibles hasta el 09/02/2022.