



**CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE
ET DE SERVICE APRES-VENTE CONSOMMATEURS 2022
Version du 1^{er} janvier 2022**

1. Entrée en vigueur et champ d'application

1.1. Les présentes conditions sont celles de la société CROSSCALL, société par actions simplifiée, au capital de 443 866€, dont le siège social est sis 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix en Provence sous le numéro 518 706 890.

Ces conditions générales de garantie et de service après-vente (les « **CG SAV** ») entrent en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2022 et sont donc applicables à toute vente de Produits éligibles effectuée à compter de cette date. Elles complètent les Conditions Générales de Vente (les « **CGV** ») auxquelles elles se réfèrent expressément et dont toutes les dispositions non amendées en vertu des présentes restent applicables. Les conditions générales de garantie et de service après-vente valables jusqu'au 31 décembre 2021 et applicables aux ventes conclues antérieurement restent disponibles en cliquant [ici](#).

1.2. Ces CG SAV ont pour objet de définir les conditions de la garantie commerciale accordée par CROSSCALL ainsi que celles du service après-vente qui sera assuré aux consommateurs-utilisateurs finaux (le ou les « **Client(s)** »), pour les produits de la marque CROSSCALL (les « **Produits** »), vendus soit directement via le site Internet de CROSSCALL (www.crosscall.com), soit par un acheteur-distributeur et ce, quelles que soient les conditions et/ou clauses pouvant figurer sur les documents de l'acheteur-distributeur des Produits (le « **Distributeur** »).

1.3. Le service après-vente auprès des Clients, sera pris en charge par CROSSCALL ou un de ses réparateurs agréés, nonobstant le fait que certaines garanties légales peuvent être applicables au Distributeur selon les pays où les Produits sont vendus auxdits Clients.

Le Distributeur s'engage toutefois à informer ou à faire informer les Clients des modalités précises du service après-vente des Produits objets des présentes conditions générales, ce qu'il garantit à CROSSCALL.

1.4. Les présentes conditions ainsi que la garantie commerciale s'appliquent exclusivement aux Produits vendus dans les pays listés dans le formulaire de demande de prise en charge SAV accessible en cliquant http://www.crosscall.com/fr_FR/help ¹

1.5. L'envoi par le Client du formulaire SAV dûment renseigné et signé sur le site de CROSSCALL vaut contrat écrit et emporte connaissance et acceptation sans réserve des présentes CG SAV. Elles prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, ayant le même objet.

2. Garantie commerciale de CROSSCALL. Les Produits sont garantis contre tout défaut de conception et de fabrication dans les conditions suivantes. Cette garantie ne se substitue pas aux garanties légales applicables, telles que rappelées à l'article 6 ci-après.

¹ Exception pour l'île de la Réunion : les présentes conditions ainsi que la garantie commerciale ne s'appliquent qu'aux Produits achetés auprès de revendeurs ou distributeurs partenaires.



- 2.1. **Période de garantie.** La durée de cette garantie commerciale est définie dans le tableau dont le Client pourra prendre connaissance en cliquant [ici](#).

La période de cette garantie commerciale commence à courir à compter du jour d'achat du Produit.

Toute période d'immobilisation du Produit pendant le cours de la garantie commerciale, aux fins de remise en état couverte par cette garantie, suspend le délai de garantie qui reste à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état. Cette période court à compter de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du Produit et reprend à compter du renvoi du Produit réparé ou remplacé.

- 2.2. **Réparation ou remplacement.** Si pendant la période de garantie telle que définie ci-dessus, le Produit s'avère défectueux en raison de sa conception ou de sa fabrication ou d'une pièce défectueuse, CROSSCALL s'engage, dès lors que les conditions d'application de sa garantie commerciale sont remplies, à assurer la réparation ou le remplacement, sans facturer la main-d'œuvre et les pièces. CROSSCALL se réserve le choix discrétionnaire, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

Afin de procéder aux réparations, CROSSCALL pourra utiliser des pièces ou des produits neufs ou reconditionnés. Les pièces extraites ou séparées du Produit afin d'être remplacées deviennent la propriété de CROSSCALL.

Aucun remboursement du Produit du Client ne sera effectué.

- 2.3. **Conditions de mise en œuvre.** Outre les conditions de délais et les cas d'exclusion de garantie visés à l'article 2.5 ci-dessous, la réparation ou le remplacement sera effectué aux conditions suivantes :

- le formulaire SAV devra être dûment renseigné sur le site internet www.crosscall.com/fr_FR/help onglet « Assistance » - « SAV ». Un numéro d'accord « RMA » sera communiqué au Client en même temps que l'accord de retour et accompagnera le Produit, objet de la demande de SAV et son suivi. La demande d'intervention devra spécifier en détail, pour chaque Produit, le dysfonctionnement constaté. Cet accord de retour ne vaut pas pour autant validation définitive de la prise en charge du Produit dans le cadre de la présente garantie.

et

- les documents et éléments suivants devront être adressés à CROSSCALL aux coordonnées figurant sur l'accord de retour :
 - la copie de la facture, indiquant la date d'achat, le type du Produit, le numéro IMEI et le nom du Distributeur ;
 - le numéro IMEI du téléphone qui comporte une série de chiffres appelée IMEI (identification du mobile) nominative au téléphone ;
 - le Produit et tous ses accessoires.



Ces documents et éléments sont à joindre impérativement au Produit lors de l'envoi ou de son dépôt en réparation. CROSSCALL pourra refuser sa garantie, si les documents mentionnés ci-dessus ne sont pas présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

Le Client devra préalablement sauvegarder toutes les informations et données personnelles contenues dans le téléphone. CROSSCALL pourra être amenée à réinitialiser le téléphone et ne pourra être déclarée responsable de la perte de données personnelles du Client.

Le Client devra conserver la preuve de l'envoi de sa demande de SAV, qui pourra lui être réclamée en cas de contestation.

2.4. **Frais.**

Pour les Produits sous garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de réexpédition sont à la charge de CROSSCALL.

Pour les Produits hors garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de réexpédition sont à la charge du Client.

2.5. **Exclusions de garanties.** La garantie commerciale de CROSSCALL n'est pas applicable dans les cas suivants :

- Installation ou utilisation du Produit en contradiction avec (i) les standards techniques ou de sécurité en vigueur ou (ii) les instructions fournies par CROSSCALL dans les manuels d'utilisation ou dans les consignes de sécurité ;
- Ouverture du Produit, démontage non autorisé, modifications ou réparations effectuées par l'utilisateur final ou par des personnes ou prestataires non agréés par CROSSCALL et/ou avec des pièces détachées non approuvées par CROSSCALL ;
- Modification du software effectuée par l'utilisateur final ou par des personnes ou prestataires non agréés par CROSSCALL,
- Numéro de série ou plaque signalétique, IMEI arraché, illisible, non disponible ;
- Utilisation du Produit avec des accessoires, périphériques et autres produits dont le type, l'état et/ou les normes ne répondent pas aux prescriptions de CROSSCALL ;
- Défauts liés au fait que le Produit a été utilisé ou connecté à un équipement ou à un logiciel non approuvé par CROSSCALL ;
- Défauts et dommages résultant d'une négligence ou d'une faute, d'un acte volontaire, d'une utilisation incorrecte ou abusive du Produit, d'un accident ou d'une manipulation non conforme à une utilisation normale, et ce quelle qu'en soit la cause.
- Causes extérieures au Produit, telles que (sans que cette liste soit limitative) : foudre, incendie, surtension électrique, branchement sur une prise défectueuse ;
- Oxydation due à une mauvaise insertion imputable au Client du cache port USB ou audio, caches indispensables à l'étanchéité du produit ;
- Produits achetés d'occasion autres que ceux achetés sur le site internet de CROSSCALL ;



- Toute défaillance des services et applications embarqués dans le Produit, dont le fonctionnement relève exclusivement de leurs concepteurs.
- Tout équipement qui ne serait pas d'origine. Par ailleurs, un opérateur tiers, indépendant, fournit la carte SIM et le réseau ou système (cellulaire ou autre) sur lequel votre produit fonctionne. Dans le cadre de cette garantie, CROSSCALL rejette toute responsabilité relative au fonctionnement, à la disponibilité, à la couverture, aux services ou à la capacité du réseau ou système (cellulaire ou autre) et ne pourra prendre en charge ce type de défaillance dans le cadre de la présente garantie.
- Dommages causés aux éléments extérieurs des téléphones (notamment casse écran ou de la coque).
- Téléphones non destinés à une commercialisation ;
- Défaut d'installation dans un délai raisonnable des mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Produit.

En cas d'intrusions de corps solides et liquides qui révèlent des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause, les différents Produits CROSSCALL étant soumis à différentes normes IP (*Ingress Protection*, soit protection contre les infiltrations) concernant la résistance aux corps étrangers et aux corps liquides. Le rapport du service technique de CROSSCALL, ou de son réparateur agréé, et le constat de ce service justifiant l'exclusion de garantie font foi et seront opposables au Client.

En cas d'expiration de la période de garantie ou d'exclusion de garantie, CROSSCALL peut proposer un devis et une prise en charge payante du Produit dans les conditions décrites ci-après.

3. Conditions de prise en charge des Produits hors garantie.

- (i) En cas d'exclusion de garantie, pour quelque raison que ce soit (délai de garantie dépassé, conditions non remplies, etc.), le rapport du service technique de CROSSCALL, ou d'un réparateur agréé, sera accompagné d'un constat justifiant de l'exclusion et d'un devis de réparation.

Pour les Produits hors garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition sont à la charge du Client.

Le devis de réparation (pièces, main d'œuvre et logistique) établi par le réparateur agréé comprend également les frais de port, d'emballage, d'assurance, de réexpédition et est soumis à l'approbation préalable du Client.

En cas de refus du devis de réparation avec demande de restitution du Produit par le Client, CROSSCALL, ou son réparateur agréé, lui renverra le Produit non réparé, les frais d'expédition et les frais de gestion et de traitement du dossier seront toutefois à la charge du Client.

En cas de refus de ce devis et sans demande de restitution du Produit non réparé dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception du devis, le Produit sera considéré comme abandonné par le Client et pourra être détruit par le réparateur agréé ou par CROSSCALL, auquel cas aucun dédommagement ne pourra être demandé à CROSSCALL.

- (ii) Toute autre demande de réparation du Produit hors garantie par le Client acceptée par CROSSCALL fera l'objet d'une facturation au Client des frais de réparation, de gestion et de port, sur devis approuvé.
- (iii) Dans le cadre d'une réparation hors garantie, le Client ne bénéficie pas de la garantie légale



de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le Client dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

4. Disponibilité des pièces détachées :

Le Client peut prendre connaissance de la durée de disponibilité des pièces détachées par Produit en cliquant [ici](#).

5. Garantie spécifique CROSSCALL panne au déballage

5.1. Définition

Cette garantie s'applique uniquement aux cas de panne du Produit lors de sa mise en service intervenant dans les quinze (15) jours francs de son achat. Dans cette hypothèse, si la panne est avérée, et hors cas d'exclusion visés ci-dessous, un téléphone identique est adressé aux frais de CROSSCALL au Client.

5.2. Mise en œuvre

Cette garantie doit être signalée dans un délai de quinze (15) jours francs à compter du jour d'achat du Produit, dans les conditions visées à l'article 2.3, avec une description précise du problème rencontré avec le Produit.

5.3. Dès réception de la demande et si le Produit rentre dans la garantie de la panne au déballage, CROSSCALL adressera au Client un numéro d'accord de retour.

Le Produit devra être retourné dans son emballage d'origine même si celui-ci a été ouvert. Il devra être accompagné de tous ses accessoires et accompagné des documents indiqués à l'article 2.3.

Si le Produit ne correspond pas à une panne au déballage, il sera (i) retourné, aux frais du Client, ou (ii) requalifié sous le motif adéquat.

5.4. Exclusions de la garantie panne au déballage

La garantie CROSSCALL panne au déballage n'est pas applicable dans les cas suivants :

- ✓ Panne au déballage non avérée après diagnostic de la panne par les services CROSSCALL ;
- ✓ Panne imputable à une mauvaise utilisation par le Client du Produit ;
- ✓ Produits ouverts ou démontés ;
- ✓ Dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe, telles que celles décrites à l'article 2.4 ci-dessus ;
- ✓ Dommages dus à l'oxydation ;
- ✓ Produit retourné incomplet (sans la boîte d'origine, les accessoires etc.).



6. Garanties légales

6.1. Information du Client

Il est rappelé que tous les Produits fournis par CROSSCALL, comprenant le contenu et/ou le(s) service(s) numérique(s) et les mises à jour ainsi que leurs emballages et instructions de montage mis à la charge de CROSSCALL, bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

6.2. Mise en œuvre de la garantie de conformité

6.2.1 Garantie légale de conformité applicable aux Produits

- Le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour adresser sa réclamation en justifiant du défaut de conformité par écrit et en adressant la copie de sa facture. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit. Toutefois et conformément à l'article L. 217-12 du code de la consommation CROSSCALL peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut ou s'il n'y a pas d'inconvénient majeur pour le Client d'opter pour l'autre choix. En tout état de cause, CROSSCALL peut refuser la réparation du Produit si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Tout refus de CROSSCALL de procéder selon le choix du Client devra être motivé par écrit ou sur support durable.

- Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant :

- les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit Neuf
- les douze (12) mois suivant la délivrance du Produit Reconditionné

- Le Client bénéficie d'une extension de garantie de six (6) mois pour le Produit réparé et d'une extension de garantie de même durée que la garantie initiale à compter de la livraison du Produit de remplacement dans le cas d'un remplacement du Produit alors même que le Client avait sollicité sa réparation.

Toute période d'immobilisation du Produit pendant le cours de la garantie, aux fins de remise en état couverte par cette garantie, suspend le délai de garantie qui reste à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état. Cette période court à compter de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du Produit et reprend à partir du renvoi du Produit réparé ou remplacé. Si le produit initial est lui-même un Produit Reconditionné, ce produit sera remplacé par un Produit Reconditionné.

Pendant la durée de la garantie légale, le Client peut demander une réduction du prix du Produit ou la résolution de la vente lorsque :

- la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente (30) jours suivant la demande formelle du Client dûment réceptionnée par CROSSCALL ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ou si la non-conformité persiste après l'intervention de CROSSCALL
- si le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du Produit non conforme ou s'il supporte le coût de l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents
- le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du



contrat soit immédiate.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

6.2.2 Garantie légale de conformité applicable aux contenus et services numériques attachés aux Produits

La Garantie légale est applicable au contenu numérique et/ ou service(s) numérique(s) fourni(s) par CROSSCALL dans les conditions décrites au 6.2.1.

Lorsque CROSSCALL prévoit dans le cadre de la vente du Produit, la fourniture continue d'un contenu numérique et/ ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux (2) ans, CROSSCALL répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni. Les délais applicables ne privent pas le Client de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 du code de la consommation.

Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant :

- les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit pour le(s) contenu(s) numérique(s) ou service(s) numérique(s) fourni(s) pendant une durée inférieure ou égale à deux (2) ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture du service ;
- la période durant laquelle le(s) contenu(s) numérique(s) ou le(s) service(s) numérique(s) est/sont fourni(s) en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux (2) ans.

6.3. Mise en œuvre de la garantie des vices cachés :

Dans le cas où le Client met en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Cette action doit être mise en œuvre dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

6.4. Mises à jour

Mise à jour nécessaire à la conformité du Produit. CROSSCALL fournira au Client les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Produits par rapport au contrat et à l'article L 217-5 du code de la consommation. Il informera le Client de la disponibilité de ces mises à jour et des conséquences de leur non-installation pour le Client.

Lorsque le Client n'installe pas dans un délai raisonnable ou de façon incorrecte ces mises à jour, CROSSCALL ne sera pas responsable des défauts de conformité du Produit résultant uniquement de la non-installation des dites mises à jour par le Client informé et ou de l'installation incorrecte qui n'est pas due à des lacunes de CROSSCALL dans les instructions d'installation fournies.

Mise à jour non nécessaire à la conformité du Produit.

Conformément à l'article L 217-20 du code de la Consommation, les mises à jour non nécessaires à la conformité du Produit sont fournies au Client pour des raisons valables sans coût supplémentaire pour le Client. Celui-ci est en droit de refuser une telle mise à jour et de la désinstaller.