

**CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE
ET DE SERVICE APRES-VENTE 2021
Version du 07/12/2020**

1. Entrée en vigueur et champ d'application

- 1.1. Ces conditions générales de garantie et de service après-vente ont pour objet de définir les conditions de la garantie commerciale accordée par la société 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** »).
- 1.2. Ces conditions générales de garantie et de service après-vente entrent en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2021 et sont donc applicables à toute vente de Produits éligible effectuée à compter de cette date.
- Les conditions générales de service après-vente valables jusqu'au 31/12/2020 sont disponibles en cliquant [ici](#).
- 1.3. Les présentes conditions sont celles de la société CROSSCALL, société par actions simplifiée, au capital de 398.301 €, 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 518706890.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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 <https://crosscall.com/sav/>.¹

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, telles que rappelées à l'article 6 ci-après.

2.1. **Période de garantie.** La durée de cette garantie commerciale est de :

- (i) **Deux (2) ans pour les téléphones et les accessoires inclus dans la boîte ;**
- (ii) **Trois (3) ans pour les téléphones Core M4 Go, Core M4, Core X4 et la tablette Core T4, ainsi que les accessoires inclus dans la boîte ;**
- (iii) **Douze (12) mois pour les accessoires** (à l'exception des protections d'écran qui sont exclus de cette garantie), qu'ils soient inclus dans la boîte du téléphone ou vendus à l'unité (ex. : X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

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

Sans préjudice de l'extension de la garantie pour immobilisation du Produit prévue par l'article L. 217-

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.

16 du code de la consommation et rappelée ci-dessous, l'échange ou la réparation d'un Produit sous garantie n'a pour effet ni de prolonger la période de garantie indiquée ci-dessus, ni de faire courir une nouvelle garantie sur le Produit.

En cas de prise en charge du Produit sous garantie, toute période d'immobilisation du Produit d'au moins sept (7) jours vient s'ajouter à la durée de la garantie commerciale qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation du Produit, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

- 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, CROSSCALL s'engage, dès lors que les conditions d'application de sa garantie commerciale sont remplies, à en 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, remis à neuf et similaires à des pièces ou produits neufs. Les pièces extraites ou séparées du Produit afin d'être remplacées deviennent la propriété de CROSSCALL.

- 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, 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 téléphone et les accessoires.

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.

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 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 ;
- 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 ;

D'une manière générale, les différents Produits CROSSCALL sont soumis à différentes normes IP (*Ingress Protection*, soit protection contre les infiltrations) concernant la résistance aux corps étrangers et aux corps liquides. Les différents modèles de Produits répondent à des normes différentes.

- Toutefois, en ce qui concerne les intrusions de corps solides et liquides, la garantie CROSSCALL sera exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause.

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 et de réexpédition sont à la charge 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.

4. Disponibilité des pièces détachées :

Pour les produits commercialisés avant 2020, la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits neufs est de deux (2) ans à compter de la date d'achat du Client.

Pour les produits (nouvelle gamme de téléphones Core M4 Go, Core M4, Core X4 et la tablette Core T4) commercialisés par CROSSCALL à partir de 2020, la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits neufs est de dix (10) ans à compter de la date de fin de commercialisation du Produit.

Aucune pièce détachée ne sera disponible pour les accessoires et feature phones.

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 susvisées, 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.** CROSSCALL rappelle que, lorsqu'elles sont applicables, le vendeur reste tenu à l'égard du Client de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-16 du code de la consommation et de celles relatives aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, indépendamment de toute autre garantie légale éventuellement applicable dans le pays où le Produit a été vendu au Client.

- **Article L. 217-4 du Code de la consommation**

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- **Article L. 217-5 du Code de la consommation**

« Le bien est conforme au contrat :

1° s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

2° s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- **Article L. 217-12 du Code de la consommation**

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

- **Article L. 217-16 du Code de la consommation**

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

- **Article 1641 du Code civil**

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

- **Article 1648 al. 1 du Code civil**

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »
