

**CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA
E DI SERVIZIO DI ASSISTENZA POSTVENDITA 2021
Versione del 07/12/2020**

1. Entrata in vigore e campo di applicazione

- 1.1. Le presenti condizioni generali di garanzia e di servizio di assistenza postvendita hanno per oggetto la definizione delle condizioni di garanzia commerciale accordata dalla società CROSSCALL e quelle del servizio di assistenza postvendita che sarà assicurato ai consumatori-utilizzatori finali (il o i "**Cliente/i**"), per i prodotti di marca Crosscall, (i "**Prodotti**"), venduti sia direttamente tramite il sito Internet di CROSSCALL (www.crosscall.com) sia da un acquirente-distributore e questo, qualunque siano le condizioni e/o le clausole che possono figurare sui documenti dell'acquirente-distributore dei Prodotti (il "**Distributore**").
- 1.2. Le presenti condizioni generali di garanzia e di servizio di assistenza postvendita entrano in vigore dal 1° gennaio 2021 e sono quindi applicabili a ogni vendita di Prodotti ammissibile, effettuata a partire da tale data.
- Le condizioni generali di servizio di assistenza postvendita valide fino al 31/12/2020 sono disponibili facendo clic [qui](#).
- 1.3. Le presenti condizioni sono quelle della società CROSSCALL, società per azioni semplificata di diritto francese, dal capitale di 398.301 €, con sede legale al civico 245, rue Paul Langevin - F-13290 Aix en Provence, nota al registro del commercio e delle società di Aix en Provence con il numero 518706890.
- 1.4. Il servizio di assistenza postvendita presso i Clienti sarà preso in carico da CROSSCALL o da uno dei suoi riparatori autorizzati, a prescindere dal fatto che alcune garanzie legali possano essere applicabili al Distributore secondo il paese in cui i Prodotti sono venduti a detti Clienti.
- Il Distributore si impegna tuttavia a informare o a far informare i Clienti sulle modalità precise del servizio di assistenza postvendita dei Prodotti oggetto delle presenti condizioni generali, fatto che egli garantisce a CROSSCALL.
- 1.5. Le presenti condizioni e la garanzia commerciale si applicano esclusivamente ai Prodotti venduti nei paesi elencati nel modulo di richiesta di presa in carico in assistenza, accessibile facendo clic su <https://crosscall.com/sav/>.¹

2. Garanzia commerciale CROSSCALL. I Prodotti sono garantiti contro ogni difetto di progettazione e fabbricazione alle seguenti condizioni. Questa garanzia non si sostituisce alle garanzie legali, come richiamate all'articolo 6 qui di seguito.

2.1. **Periodo di garanzia.** La durata di questa garanzia commerciale è di:

- (i) **Due (2) anni per i telefoni e gli accessori inclusi nella confezione;**
- (ii) **Tre (3) anni per i telefoni Core M4 Go, Core M4, Core X4 e il tablet Core T4, nonché per gli accessori inclusi nella confezione;**
- (iii) **Dodici (12) mesi per gli accessori** (ad eccezione delle protezioni per lo schermo che sono escluse da questa garanzia), che siano inclusi nella scatola del telefono o venduti separatamente (es. : X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

Il periodo della garanzia commerciale decorre dal giorno dell'acquisto del Prodotto.

Fatta salva l'estensione di garanzia per immobilizzazione del Prodotto prevista dall'articolo L. 217-16 del codice del consumo francese e ricordato qui sotto, la sostituzione o la riparazione del Prodotto in garanzia non ha come effetto né quello di prolungare il periodo di garanzia indicato sopra né di far

¹ Eccezione per l'Isola della Riunione: le presenti condizioni e la garanzia commerciale si applicano solamente ai prodotti acquistati presso rivenditori o distributori partner.

decorrenza una nuova garanzia sul Prodotto.

In caso di presa in carico del Prodotto in garanzia, qualunque periodo di immobilizzazione del Prodotto di almeno sette (7) giorni va ad aggiungersi alla durata della garanzia commerciale restante. Questo periodo decorre dalla richiesta di intervento del Cliente o dalla messa a disposizione per la riparazione del Prodotto, se questa messa a disposizione è posteriore alla domanda di intervento.

- 2.2. **Riparazione o sostituzione.** Se durante il periodo di garanzia, come definito qui sopra, il Prodotto presenta difetti dovuti alla sua progettazione o fabbricazione o a quelle di un componente, CROSSCALL si impegna, dal momento in cui le condizioni di applicazione della garanzia commerciale sono soddisfatte, ad assicurarne la riparazione o la sostituzione, senza fatturare la manodopera e i pezzi di ricambio. CROSSCALL si riserva la facoltà di scegliere, a sua discrezione, in base al costo generatosi, di riparare il Prodotto o di sostituirlo con un modello identico o equivalente.

Al fine di procedere alle riparazioni, CROSSCALL potrà utilizzare pezzi di ricambio o prodotti nuovi, oppure pezzi o prodotti rigenerati e simili ai rispettivi pezzi di ricambio o prodotti nuovi. I pezzi estratti o separati dal Prodotto per essere sostituiti diventano di proprietà di CROSSCALL.

- 2.3. **Condizioni di applicazione.** Oltre alle condizioni relative ai termini e ai casi di esclusione di garanzia di cui all'articolo 2.5 qui sotto, la riparazione o la sostituzione sarà effettuata alle seguenti condizioni:

- il modulo di assistenza postvendita dovrà essere debitamente compilato sul sito Internet www.crosscall.com, scheda "Assistenza" - "Servizio Assistenza". Un numero di accordo "RMA" sarà comunicato al Cliente contemporaneamente all'accordo di reso e accompagnerà il Prodotto, oggetto di domanda d'assistenza e del suo monitoraggio. La domanda di intervento dovrà specificare in dettaglio, per ogni Prodotto, il malfunzionamento rilevato. Detto accordo di reso non vale tuttavia come convalida definitiva della presa in carico del Prodotto nell'ambito della presente garanzia.

inoltre

- dovranno essere inviati a CROSSCALL ai recapiti che figurano sull'accordo di reso i documenti e gli elementi seguenti:
 - copia della fattura con indicazione della data d'acquisto, tipo del Prodotto, numero IMEI e nome del Distributore;
 - il numero IMEI del telefono contiene una serie di cifre chiamate IMEI (identificazione del telefono cellulare) nominativo dello stesso;
 - il telefono e gli accessori.

Il Cliente dovrà preventivamente salvare tutte le informazioni e i dati personali contenuti nel telefono. CROSSCALL potrà dover resettare il telefono e non potrà essere dichiarata responsabile della perdita di dati personali del Cliente.

I succitati documenti ed elementi sono da allegare obbligatoriamente al Prodotto al momento dell'invio o del deposito in riparazione. CROSSCALL potrà negare la garanzia se i documenti di cui sopra non sono presenti o se le informazioni che contengono sono incomplete, illeggibili o incoerenti.

Il Cliente dovrà conservare la prova dell'invio della sua richiesta di Assistenza che potrà essergli richiesta in caso di contestazione.

- 2.4. **Spese.**

Per i Prodotti in garanzia, le spese di trasporto, imballaggio, assicurazione, spedizione e rispedizione sono a carico di CROSSCALL.

Per i Prodotti fuori garanzia, le spese di trasporto, imballaggio, assicurazione, spedizione e rispedizione sono a carico del Cliente.

- 2.5. **Esclusione delle garanzie.** La garanzia commerciale di CROSSCALL non è applicabile nei seguenti casi:

- Installazione o utilizzo del Prodotto in contraddizione con (i) gli standard tecnici o di sicurezza in vigore o (ii) le istruzioni fornite da CROSSCALL nei manuali per l'uso o nelle istruzioni di sicurezza;
- Apertura del Prodotto, smontaggio non autorizzato, modifiche o riparazioni effettuate dall'utente finale o da persone o fornitori di servizi non autorizzati da CROSSCALL e/o con pezzi di ricambio non approvati da CROSSCALL;
- Modifiche del software effettuate dall'utente finale o da persone o fornitori di servizi non autorizzati da CROSSCALL,
- Numero di serie o targhetta segnaletica, IMEI raschiato, illeggibile, non disponibile;
- Utilizzo del Prodotto con accessori, periferiche e altri prodotti il cui tipo, stato e/o norme non rispondono alle prescrizioni di CROSSCALL;
- Difetti legati al fatto che il Prodotto è stato utilizzato o connesso a un'apparecchiatura o a un software non approvato da CROSSCALL;
- Difetti e danni risultanti da negligenza o colpa, atto volontario o utilizzo non corretto o improprio del Prodotto, incidente o manipolazione non conforme all'utilizzo normale e questo, indipendentemente dalla causa.
- Cause esterne al Prodotto, quali (elenco esemplificativo ma non esaustivo): fulmine, incendio, sovratensione elettrica, collegamento a una presa difettosa;
- Ossidazione dovuta all'inadeguato inserimento imputabile al cliente della protezione della porta USB o audio, protezioni indispensabili alla tenuta stagna del prodotto;
- Prodotti acquistati di seconda mano;
- Qualsiasi anomalia dei servizi e delle applicazioni integrati nel Prodotto, il cui funzionamento compete esclusivamente ai rispettivi sviluppatori.
- Qualsiasi apparecchiatura non originale. D'altro canto, un operatore terzo, indipendente, fornisce la scheda SIM e la rete o il sistema (cellulare o altro) su cui funziona il prodotto. Nell'ambito di questa garanzia, CROSSCALL rifiuta ogni responsabilità relativa al funzionamento, alla disponibilità, alla copertura, ai servizi o alla capacità della rete o del sistema (cellulare o altri) e non potrà prendere in carico questo tipo di anomalie nell'ambito della presente garanzia.
- Danni causati agli elementi esterni dei telefoni (in particolare rottura dello schermo o della cover).
- Telefoni non destinati a una commercializzazione;

In generale, i vari Prodotti CROSSCALL sono soggetti a varie norme IP (*Ingress Protection*, ossia protezione dalle infiltrazioni) relative alla resistenza ai corpi estranei e a quelli liquidi. I vari modelli di Prodotti rispondono a norme diverse.

- Tuttavia, per quanto riguarda le infiltrazioni di corpi solidi e liquidi, la garanzia CROSSCALL sarà esclusa quando l'utilizzo del Cliente risponde a condizioni di utilizzo superiori all'indice di protezione applicabile al Prodotto in causa.

Fanno fede e saranno opponibili al Cliente il rapporto del servizio tecnico di CROSSCALL, o del suo riparatore autorizzato, e l'accertamento di questo servizio che giustifica l'esclusione di garanzia.

In caso di scadenza del periodo di garanzia o di esclusione di garanzia, CROSSCALL può proporre un preventivo e una presa in carico a pagamento del Prodotto alle condizioni descritte qui di seguito.

3. Condizioni di presa in carico dei Prodotti fuori garanzia.

- (i) In caso di esclusione di garanzia, per qualsiasi ragione (termine di garanzia scaduto, condizioni non soddisfatte, ecc.), il rapporto del servizio tecnico di CROSSCALL o di un riparatore autorizzato sarà accompagnato da un accertamento che giustifica l'esclusione e da un preventivo di riparazione.

Per i Prodotti fuori garanzia, le spese di trasporto, imballaggio, assicurazione, spedizione e rispedizione sono a carico del Cliente.

In caso di rifiuto del preventivo di riparazione con richiesta di restituzione del Prodotto da parte del Cliente, CROSSCALL o il suo riparatore autorizzato gli invierà il Prodotto non riparato, ma le spese di spedizione, gestione e trattamento della pratica saranno a carico del Cliente.

In caso di rifiuto di suddetto preventivo e senza richiesta di restituzione del Prodotto non riparato entro un termine di novanta (90) giorni dalla data di ricevimento del preventivo, il Prodotto sarà considerato come abbandonato dal Cliente e potrà essere distrutto dal riparatore autorizzato o da CROSSCALL, cui non potrà essere richiesto alcun risarcimento.

- (ii) Ogni altra domanda di riparazione del Prodotto fuori garanzia da parte del Cliente accettata da CROSSCALL sarà oggetto di una fatturazione al Cliente dove saranno menzionate le spese di riparazione, gestione e trasporto.

4. Disponibilità dei pezzi di ricambio:

Per i prodotti commercializzati prima del 2020, la durata della disponibilità dei pezzi di ricambio indispensabili all'utilizzo dei Prodotti nuovi è di due (2) anni dalla data di acquisto da parte del Cliente.

Per i prodotti (nuova gamma di telefoni Core M4 Go, Core M4, Core X4 e il tablet Core T4) commercializzati da CROSSCALL dal 2020, la durata di disponibilità dei pezzi di ricambio indispensabili all'utilizzo dei Prodotti nuovi è di dieci (10) anni dalla data di fine commercializzazione del Prodotto.

Non sarà disponibile alcun pezzo di ricambio per gli accessori e i feature phones (telefoni cellulari basici).

5. Garanzia specifica CROSSCALL per guasto al primo utilizzo

5.1. Definizione

Questa garanzia si applica solamente ai casi di guasto del Prodotto alla sua messa in funzione entro quindici (15) giorni effettivi dal suo acquisto. In tale eventualità, se il guasto è confermato, e salvo i casi di esclusione descritti qui di seguito, viene inviato al Cliente un telefono identico a spese di CROSSCALL.

5.2. Applicazione

Questa garanzia deve essere segnalata entro un termine di quindici (15) giorni effettivi dal giorno dell'acquisto del Prodotto, alle condizioni summenzionate, con una descrizione precisa del problema riscontrato con il Prodotto.

5.3. Al ricevimento della domanda e se il Prodotto rientra nella garanzia di guasto al primo utilizzo, CROSSCALL invierà al cliente un numero di accordo di reso.

Il Prodotto dovrà essere restituito nel suo imballaggio originale anche se questo è stato aperto. Dovrà essere accompagnato da tutti gli accessori e dai documenti di cui all'articolo 2.3.

Se il Prodotto non rientra nella casistica di un guasto al primo utilizzo, sarà (i) restituito a spese del Cliente o (ii) riquilificato sotto il motivo adeguato.

5.4. Esclusioni della garanzia guasto al primo utilizzo

La garanzia CROSSCALL guasto al primo utilizzo non si applica nei seguenti casi:

- ✓ Guasto al primo utilizzo non comprovato dopo la diagnosi di guasto da parte dei servizi CROSSCALL;
- ✓ Guasto imputabile a un cattivo utilizzo del Prodotto da parte del Cliente; Prodotti aperti o smontati;
- ✓ Danni, guasti, avarie o difetti imputabili a cause di origine esterna, come quelle descritte all'articolo 2.4 qui sopra;
- ✓ Danni dovuti all'ossidazione;
- ✓ Prodotto restituito incompleto (senza scatola originale, accessori, ecc.)

- 6. Garanzie legali.** CROSSCALL ricorda che, quando sono applicabili, il venditore è tenuto nei confronti del Cliente alla garanzia legale di conformità menzionata agli articoli da L. 217-4 a L. 217-16 del codice del consumo francese e a quelle relative ai difetti della cosa venduta, alle condizioni previste dagli articoli da 1641 a 1648 e 2232 del codice civile francese, indipendentemente da ogni altra garanzia legale eventualmente applicabile nel paese in cui il Prodotto è stato venduto al Cliente.

- **Articolo L.217-4 del codice del consumo francese**

"Il venditore è tenuto a consegnare un bene conforme al contratto e risponde dei difetti di conformità esistenti al momento della consegna.

Risponde inoltre dei difetti di conformità risultanti dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o di installazione quando questa è stata posta a suo carico nel contratto o è stata realizzata sotto la sua responsabilità." »

- **Articolo L.217-5 del codice del consumo francese**

"Il bene è conforme al contratto:

1° se è idoneo all'uso abitualmente atteso per un bene simile e, all'occorrenza:

- *se corrisponde alla descrizione data dal venditore e possiede le qualità che questi ha presentato all'acquirente sotto forma di campione o modello;*
- *se presenta le qualità che un acquirente può legittimamente aspettarsi in virtù delle dichiarazioni pubbliche fatte dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o nell'etichettatura;*

2 se presenta le caratteristiche definite di comune accordo dalle parti o essere idoneo all'uso specifico ricercato dall'acquirente, di cui il venditore è stato informato che quest'ultimo ha accettato." »

- **Articolo L.217-12 del codice del consumo francese**

"L'azione risultante dal difetto di conformità si prescrive in due anni dalla consegna del bene." »

- **Articolo L.217-16 del codice del consumo francese**

"Quando l'acquirente chiede al venditore, durante la decorrenza della garanzia commerciale che gli è stata accordata al momento dell'acquisto o della riparazione di un bene mobile, un ripristino coperto dalla garanzia, qualsiasi periodo di immobilizzazione di almeno sette giorni va ad aggiungersi alla durata della garanzia ancora restante.

Questo periodo decorre dalla richiesta di intervento dell'acquirente o dalla messa a disposizione per la riparazione del bene in causa, se questa messa a disposizione è posteriore alla domanda di intervento." »

- **Articolo 1641 del codice civile francese**

"Il venditore è tenuto alla garanzia contro i vizi occulti della cosa venduta che la rendono non idonea all'uso per cui è destinata o che diminuiscono talmente tale uso che l'acquirente non l'avrebbe acquistata, o l'avrebbe fatto a un prezzo inferiore se ne fosse stato a conoscenza." »

- **Articolo 1648 comma 1 del codice civile francese**

"L'azione risultante dai vizi redibitori deve essere intentata dall'acquirente entro un termine di due anni dalla scoperta del vizio." »
