

**ALGEMENE VOORWAARDEN INZAKE DE GARANTIE
EN KLANTENSERVICE 2021
Versie van 07/12/2020**

1. Inwerkingtreding en toepassingsgebied

- 1.1. Deze algemene voorwaarden inzake garantie en klantenservice zijn bedoeld om de voorwaarden te bepalen van de handelsgarantie die het bedrijf CROSSCALL verleent, alsmede de voorwaarden voor de klantenservice die aan eindconsumenten-gebruikers wordt geleverd (de "**Klant(en)**"), voor de producten van het merk Crosscall, (de "**Producten**"), rechtstreeks verkocht via de website van CROSSCALL (www.crosscall.com) of via een afnemer-distributeur en dit ongeacht de voorwaarden en/of clausules die op de documenten van de afnemer-distributeur van de Producten kunnen staan vermeld (de "**Distributeur**").
- 1.2. Deze algemene voorwaarden inzake garantie en klantenservice treden vanaf 1 januari 2021 in werking en zijn dus van toepassing op elke, in aanmerking komende verkoop van Producten gerealiseerd vanaf deze datum.
- De algemene voorwaarden inzake klantenservice geldig tot en met 31-12-2020 kunnen geraadpleegd worden door [hier](#) te klikken.
- 1.3. Dit zijn de algemene voorwaarden van het bedrijf CROSSCALL, een vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van € 398.301, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd in 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, ingeschreven in het handelsregister van Aix-en-Provence onder nummer 518706890.
- 1.4. De klantenservice voor Klanten zal verleend worden door CROSSCALL of één van haar erkende reparateurs, niettegenstaande het feit dat bepaalde wettelijke garanties van toepassing kunnen zijn op de Distributeur, afhankelijk van het land waar de Producten verkocht worden aan die Klanten.
- De Distributeur verbindt zich tot het informeren of laten informeren van de Klanten over de precieze details van de klantenservice voor de Producten die het onderwerp zijn van deze algemene voorwaarden. De Distributeur garandeert dit aan CROSSCALL.
- 1.5. Deze voorwaarden alsmede de handelsgarantie zijn uitsluitend van toepassing op de Producten verkocht in de landen vermeld op het klantenservice-formulier. Klik op <https://crosscall.com/sav/> om toegang te krijgen tot het formulier.¹

2. Handelsgarantie van CROSSCALL. De Producten zijn gedekt tegen alle ontwerp- en fabricatiefouten in de volgende gevallen. Deze garantie vervangt de wettelijke garanties niet zoals vermeld in artikel 6 hierna.

2.1. **Garantietermijn.** De duur van deze handelsgarantie is:

- (i) **Twee (2) jaar voor de telefoons en accessoires meegeleverd in de doos ;**
- (ii) **Drie (3) jaar voor de telefoons Core M4 Go, Core M4, Core X4 en de tablet Core T4, en voor de accessoires meegeleverd in de doos ;**
- (iii) **Twaalf (12) maanden voor de accessoires** (met uitzondering van de screenprotectors die niet onder deze garantie vallen), die in de doos met de telefoon geleverd of individueel verkocht worden (bijv. : X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

De garantietermijn begint te lopen op de dag van aankoop van het Product.

Zonder afbreuk te doen aan de uitbreiding van de garantie voor het niet kunnen gebruiken van het Product op grond van artikel L.217-16 van de Franse Consumentenwet dat hieronder vermeld staat, is het ruilen of repareren van een Product dat nog onder de garantie valt geen reden de hierboven

¹Uitzondering voor Réunion: deze voorwaarden en commerciële garanties zijn alleen van toepassing op de Producten die bij doorverkopers of met Crosscall samenwerkende distributeurs zijn gekocht.

vermelde garantieperiode te verlengen of een nieuwe garantie op het Product te laten ingaan.

Indien het Product waar nog garantie op zit, geaccepteerd wordt voor reparatie of inruil, wordt elke periode van ten minste zeven (7) dagen dat het Product niet gebruikt kan worden, toegevoegd aan de resterende handelsgarantie. Deze periode loopt vanaf het moment dat de koper om interventie verzoekt of het beschikbaar stellen van het Product voor reparatie indien deze ter beschikking stelling na het verzoek om interventie is.

- 2.2. **Reparatie of vervanging.** Indien gedurende de hierboven bepaalde garantietermijn het Product gebrekkig blijkt te zijn door een ontwerp- of fabricagefout of een onderdeel en indien aan de toepassingsvoorwaarden voor de handelsgarantie voldaan is, dan zorgt Crosscall voor de reparatie of de vervanging, zonder de kosten voor arbeid en onderdelen in rekening te brengen. CROSSCALL behoudt zich het recht, naar eigen goeddunken en in functie van de gemaakte kosten, het Product te repareren of te vervangen door een identiek of vergelijkbaar model.

Om de reparaties uit te voeren, kan CROSSCALL nieuwe of gerenoveerde (refurbished) onderdelen of producten gebruiken of die vergelijkbaar zijn met nieuwe onderdelen of producten. De onderdelen die uit of van het Product gehaald worden voor vervangen, worden eigendom van CROSSCALL.

- 2.3. **Voorwaarden voor de uitvoering.** In aanvulling op de voorwaarden inzake de termijnen en situaties die buiten de garantie vallen en in artikel 2.5 vermeld staan, wordt de reparatie of vervanging volgens de volgende voorwaarden uitgevoerd:

- Het klantenservice-formulier dient correct ingevuld te zijn op de website www.crosscall.com, tabblad "Help" - "Klantenservice". De Klant zal een Returnnummer toegestuurd krijgen met het bericht waarin de retour geaccepteerd wordt. Dit nummer is het referentienummer voor het Product bij correspondentie met de klantenservice en voor de follow-up. Het verzoek moet in detail en voor elk Product beschrijven wat de storing of het defect is. De acceptatie van de retour is echter geen definitieve bevestiging dat het Product gerepareerd of vervangen zal worden in het kader van deze garantie.

en

- de volgende elementen en documenten dienen verstuurd te worden aan CROSSCALL op het adres dat op het acceptatieformulier vermeld staat:
 - de kopie van de rekening waarop de aankoopdatum, het type Product, het IMEI-nummer en de naam van de Distributeur vermeld staan;
 - het IMEI-nummer van de telefoon waarop een getallenreeks staat, IMEI genoemd (identificatie van de mobiele telefoon) en uniek voor elke telefoon;
 - de telefoon en de accessoires.

De Klant dient eerst een back-up te maken van alle informatie en persoonlijke gegevens die op de telefoon staan. Het kan voorkomen dat CROSSCALL de telefoon dient te herprogrammeren en is niet verantwoordelijk voor het verlies van persoonlijke gegevens van de Klant.

Deze documenten moeten bij het Product worden gevoegd voor verzending of afgifte op de reparatielocatie. CROSSCALL kan de garantie weigeren indien bovengenoemde documenten niet overlegd zijn of als de informatie op de documenten onvolledig, onleesbaar of onsamenhangend is.

De Klant dient het bewijs van verzending van zijn aanvraag aan de klantenservice te bewaren. Dit bewijs kan hij nodig hebben in geval van betwisting.

- 2.4. **Kosten.**

Voor Producten waar de garantie op van toepassing is, zijn de verzend-, verpakkings-, verzekerings-, vervoer- en doorstuurkosten voor rekening van CROSSCALL.

Voor Producten waar de garantie niet op van toepassing is, zijn de verzend-, verpakkings-, verzekerings-, vervoer- en doorstuurkosten voor rekening van de Klant.

- 2.5. **Uitsluiting van garantie.** De CROSSCALL handelsgarantie is niet van toepassing in de volgende

gevallen:

- Installatie of gebruik van het Product dat tegenstrijdig is met de van kracht zijnde (i) technische of veiligheidsnormen of (ii) in strijd met de instructies in de handleidingen of in de veiligheidsinstructies;
- Het openen van het Product, ongeoorloofde demontage, wijzigingen of reparaties uitgevoerd door de eindgebruiker of personen of dienstverleners die niet door CROSSCALL erkend zijn en/of met reserveonderdelen die niet door CROSSCALL goedgekeurd zijn ;
- Wijziging van de software door de eindgebruiker of door personen of dienstverleners die niet door CROSSCALL erkend zijn,
- Serienummer of identificatieplaatje, IMEI verwijderd, onleesbaar, niet beschikbaar;
- Gebruik van het Product met accessoires, randapparatuur en andere producten waarvan het type, de staat en/of normen niet voldoen aan de eisen van CROSSCALL;
- Gebreken die te maken hebben met het feit dat het Product gebruikt is met of aangesloten op apparatuur of software die niet door CROSSCALL is goedgekeurd;
- Defecten of schade als gevolg van nalatigheid of schuld, een vrijwillige daad, verkeerd gebruik of misbruik van het Product, een ongeval of een handeling die niet in overeenstemming is met een normaal gebruik en dit ongeacht de oorzaak.
- Externe oorzaken zoals (deze lijst is niet uitputtend): bliksem, brand, elektrische overspanning, aansluiting op een defect stopcontact;
- Oxidatie als gevolg van een verkeerd sluiten door de Klant van de USB- of audiopoort, klepjes die noodzakelijk zijn voor de waterdichtheid van het Product;
- Tweedehands gekochte producten;
- Alle defecten aan diensten en applicaties die geïntegreerd zijn in het Product en die exclusief geëxploiteerd worden door hun ontwerpers.
- Elk apparaat dat geen origineel apparaat is. Bovendien, een derde, onafhankelijke aanbieder verstrekt de SIM-kaart en het netwerk of het systeem (cellulair of ander systeem) waarop uw product werkt. In het kader van deze garantie wijst CROSSCALL elke verantwoordelijkheid af betreffende de werking, beschikbaarheid, dekking, service of netwerk- of systeemcapaciteit (cellulair of ander netwerk/systeem) en kan in het kader van deze garantie geen ondersteuning bieden voor dit type storing.
- Schade aan externe toestellen onderdelen van de telefoon (waaronder een beschadigd scherm of behuizing).
- Telefoons die niet voor de commercialisering bestemd zijn;

In het algemeen worden de verschillende CROSSCALL-Producten onderworpen aan verschillende IP-normen (*Ingress Protection*, bescherming tegen indringen) met betrekking tot bestendigheid tegen binnendringende voorwerpen en vloeistoffen. De verschillende Productmodellen voldoen aan verschillende normen.

- Met betrekking tot binnendringende voorwerpen of vloeistoffen is de garantie van CROSSCALL niet van toepassing als blijkt dat de Klant de beschermingsindex van toepassing op het Product in kwestie overschreden heeft tijdens het gebruik.

Het rapport van de technische dienst van CROSSCALL of de bevoegde reparateur en de verklaring van deze dienst die uitsluiting van de garantie bevestigen, zijn bindend voor de Klant.

Na het verstrijken van de garantietermijn of uitsluiting van de garantie, kan CROSSCALL een offerte en een betaalde ondersteuning voor het Product bieden onder de hieronder beschreven voorwaarden.

3. Voorwaarden voor het repareren of inruilen van Producten die niet (meer) onder de garantie vallen.

- (i) In geval van uitsluiting van garantie, om welke reden dan ook (garantieperiode verlopen, niet- vervulde voorwaarden, etc.), zal het rapport van de technische dienst van CROSSCALL of van de bevoegde reparateur vergezeld gaan van een verklaring waarin de uitsluiting wordt gemotiveerd evenals een opgaaf voor de reparatie.

Voor Producten waar de garantie niet op van toepassing is, zijn de verzend-, verpakkings-,

verzekerings-, vervoer- en doorstuurkosten voor rekening van de Klant.

In geval van weigering van de opgaaf voor reparatie en indien de Klant het Product terug wil hebben, stuurt CROSSCALL of de bevoegde reparateur het niet-herstelde Product terug naar de Klant. De verzend- en dossierkosten zullen echter door de Klant betaald dienen te worden.

In geval van weigering van deze opgaaf en zonder verzoek om teruggave van het niet-herstelde Product binnen een termijn van negentig (90) dagen na de datum van ontvangst van de opgaaf, neemt men aan dat de Klant het Product niet terug wil en mag het door de bevoegde reparateur of door CROSSCALL vernietigd worden. In dit geval kan geen compensatie verhaald worden op CROSSCALL.

- (ii) Voor elk ander verzoek van de Klant met betrekking tot reparatie van het Product dat niet (meer) onder de garantie valt en dat door CROSSCALL geaccepteerd is, dient de Klant de reparatie-, verwerkings- en verzendkosten te betalen.

4. Verkrijgbaarheid van reserveonderdelen:

Voor producten die vóór 2020 op de markt gebracht zijn, is de termijn voor de beschikbaarheid van reserveonderdelen die nodig zijn voor het gebruik van nieuwe Producten twee (2) jaar vanaf de aankoopdatum van de Klant.

Voor producten (de telefoons Core M4 Go, Core M4, Core X4 en de tablet Core T4 uit het nieuwe assortiment) die CROSSCALL vanaf 2020 op de markt heeft gebracht, is de termijn voor de beschikbaarheid van reserveonderdelen die nodig zijn voor het gebruik van nieuwe Producten tien (10) jaar vanaf de datum dat het Product niet meer op de markt is.

Er zal geen enkel reserveonderdeel beschikbaar zijn voor de accessoires en feature phones.

5. Specifieke garantie van CROSSCALL storting bij het uitpakken

5.1. Definitie

Deze garantie is alleen van toepassing op Productstoringen die zich voordoen tijdens de ingebruikneming, binnen vijftien (15) dagen na aankoop. In dit geval, als de storting bevestigd is en met uitzondering van onderstaande gevallen, krijgt de Klant eenzelfde telefoon toegestuurd op kosten van CROSSCALL.

5.2. Aanspraak maken op de garantie

Deze garantie moet binnen vijftien (15) dagen na de datum van aankoop van het Product gebruikt worden, onder de voorwaarden hierboven uiteengezet, met een nauwkeurige beschrijving van het probleem betreffende het Product.

5.3. Zodra het verzoek is ontvangen en indien het Product onder de garantie storting bij het uitpakken valt, zal CROSSCALL de Klant een Retournummer sturen.

Het Product moet in de originele verpakking teruggestuurd worden, zelfs al is deze verpakking geopend. Alle accessoires en documenten vermeld in artikel 2.3 dienen meegestuurd te worden.

Indien het Product niet onder de garantie storting bij het uitpakken valt, zal het (i) teruggestuurd worden op kosten van de Klant, of (ii) om een andere reden onder de garantie vallen.

5.4. Uitsluitingen van de garantie storting bij het uitpakken

De garantie van CROSSCALL storting bij het uitpakken is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- ✓ Storting bij het uitpakken niet bewezen na diagnose door de diensten van CROSSCALL;
- ✓ Storting als gevolg van een fout gebruik van het Product door de Klant; Open of uit elkaar gehaalde Producten;
- ✓ Schade, storingen, defecten of gebreken door oorzaken van buitenaf zoals beschreven in artikel 2.4 hierboven;
- ✓ Schade door oxidatie;
- ✓ Product is onvolledig teruggestuurd (zonder de originele doos, de accessoires, enz.).

- 6. Wettelijke garanties.** CROSSCALL herinnert eraan dat wanneer deze garanties van toepassing zijn, de verkoper verantwoordelijk is voor de wettelijke garantie inzake conformiteit jegens de Klant zoals vermeld in de artikelen L. 217-4 t/m L. 217-16 van de consumentenwet en voor de garanties betreffende de defecten van het verkochte object, in de voorwaarden vermeld in artikelen 1641 t/m 1648 en 2232 van

het Burgerlijk Wetboek, ongeacht elke andere wettelijke garantie die eventueel van toepassing is in het land waar het Product aan de Klant is verkocht.

- **Artikel L. 217-4 van de Consumentenwet**

“De verkoper moet goederen afleveren in overeenstemming met het contract en is aansprakelijk voor gebreken van overeenstemming die bij de levering voorkomen.

Hij moet ook instaan voor gebreken van overeenstemming die voortvloeien uit de verpakking, de voorschriften voor assemblage of installatie wanneer die door het contract aan hem werden toegewezen of onder zijn verantwoordelijkheid werden verricht. »

- **Artikel L. 217-5 van de Consumentenwet**

“Het goed voldoet aan het contract:

1° als het geschikt is voor het gebruik dat normaal verwacht kan worden van een vergelijkbaar goed en, in voorkomend geval:

- *als het goed overeenkomt met de beschrijving die door de verkoper gegeven is en de kwaliteiten bezit die de verkoper aan de koper heeft gepresenteerd in de vorm van een voorbeeld of model;*
- *als het goed de kwaliteiten heeft die een koper redelijkerwijze kan verwachten op basis van de openbare verklaringen van de verkoper, de fabrikant of diens vertegenwoordiger, met name in reclame of op het etiket;*

2° als het goed over de kenmerken beschikt die in onderling overleg werden vastgesteld door de partijen of eigen zijn aan een bepaald gebruik dat de koper wenst, uitgelegd aan de verkoper en begrepen door de verkoper. »

- **Artikel L. 217-12 van de Consumentenwet**

“De rechtsvordering als gevolg van gebrek aan overeenstemming vervalt twee jaar na levering van het goed. »

- **Artikel L. 217-16 van de Consumentenwet**

“Wanneer tijdens de commerciële garantietermijn die aan de koper is gegeven bij het aankopen of bij de reparatie van een roerend goed, de koper aan de verkoper om een reparatie vraagt die onder de garantie valt, wordt elke periode van ten minste zeven dagen dat het Product in reparatie is, toegevoegd aan de resterende garantietermijn.

Deze periode loopt vanaf het moment dat de koper om interventie verzoekt of het beschikbaar stellen van het betreffende goed voor reparatie indien deze ter beschikking stelling na het verzoek om interventie is. »

- **Artikel 1641 van het Burgerlijk Wetboek**

“De verkoper is gehouden tot vrijwaring voor de verborgen gebreken van de verkochte zaak, die deze ongeschikt maken tot het gebruik waartoe men ze bestemt, of die dit gebruik zodanig verminderen dat de koper, indien hij de gebreken gekend had, de zaak niet of slechts voor een mindere prijs zou hebben gekocht. »

- **Artikel 1648 al. 1 van het Burgerlijk Wetboek**

“De rechtsvordering op grond van koopvernietigende gebreken moet door de koper worden ingesteld binnen twee jaar na de ontdekking van het gebrek. »
