

## CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO POST- VENDITA 2017 – VERSIONE DEL 20 MARZO 2017

### 1. Campo di applicazione

1.1. Queste condizioni generali di servizio post-vendita regolano il servizio post-vendita che sarà fornito ai consumatori-utenti finali (i "Clienti") nel quadro della vendita dei prodotti a marchio Crosscall o di qualsiasi altra marca gestita da CROSSCALL (i "Prodotti"), indipendentemente dalle condizioni e/o dalle clausole che possono apparire sui documenti del compratore-distributore dei Prodotti (il "Distributore").

1.2. Il servizio post-vendita ai Clienti sarà preso in carico da CROSSCALL, nonostante il fatto che determinate garanzie legali possono essere applicabili al Distributore a seconda dei paesi in cui i Prodotti sono venduti ai Clienti. Il Distributore si impegna, comunque, a informare o a fare informare i Clienti delle modalità precise del servizio post-vendita dei Prodotti oggetto delle presenti condizioni generali, cosa che garantisce a CROSSCALL.

### 2. Garanzia convenzionale CROSSCALL.

I Prodotti sono garantiti contro difetti di progettazione, fabbricazione, [o di materiale] nelle seguenti condizioni. Questa garanzia non sostituisce le garanzie legali di cui all'articolo 6 di seguito.

2.1. **Periodo di garanzia.** La durata di questa garanzia convenzionale è di: (i)

Due anni per i telefoni acquistati a partire dal 1° aprile 2015, e di 1 anno se la data di acquisto è precedente; inclusi gli accessori InBox

(ii) Dodici mesi per le batterie e gli accessori (ad eccezione delle protezioni per lo schermo);

Il periodo di garanzia inizia a decorrere dalla data di acquisto del Prodotto o.

2.2. **Riparazione o sostituzione.** Se durante il periodo di garanzia, il Prodotto risulta difettoso a causa della sua progettazione, della sua fabbricazione o di un difetto del materiale, CROSSCALL si impegna a fornire riparazione o sostituzione senza fatturare la manodopera e le parti di ricambio. CROSSCALL si riserva la scelta discrezionale, in funzione del costo generale, di riparare il Prodotto o sostituirlo con un modello identico o equivalente.

2.3. **Condizioni.** La riparazione o la sostituzione saranno effettuate alle condizioni seguenti:

il modulo Servizio Post-Vendita dovrà essere debitamente compilato sul sito internet [www.crosscall.eu](http://www.crosscall.eu), scheda "Assistenza" - "Servizio Post-Vendita". Un numero di accordo "RMA" vi sarà comunicato contemporaneamente al contratto di presa in carico e accompagnerà il Prodotto, oggetto della richiesta di Servizio Post-Vendita e il suo seguito.

e i documenti seguenti dovranno essere inviati a [CROSSCALL Servizio Post-Vendita (ai recapiti che figurano sul contratto di presa in carico):

- la copia della fattura, che indica la data di acquisto, il tipo di Prodotto, il numero IMEI e il nome del Distributore;
- il numero IMEI del telefono (etichetta bianca all'interno del cellulare (sotto la batteria) che contiene una serie di numeri chiamata IMEI (identificazione del cellulare) nominativa del telefono;
- il telefono e gli accessori [nella loro confezione originale]. Il Cliente dovrà prima eseguire il backup di tutte le informazioni e dati personali contenuti nel cellulare. CROSSCALL potrebbe essere costretto a reinizializzare il cellulare e non potrà essere ritenuto responsabile per la perdita dei dati personali del Cliente.

Questi documenti devono essere allegati obbligatoriamente al Prodotto durante l'invio o il suo deposito in riparazione. CROSSCALL potrà rifiutare la sua garanzia se i documenti di cui sopra non sono stati presentati o se le informazioni che contengono sono incomplete, illeggibili o incoerenti.

Il Cliente dovrà conservare la prova dell'invio della sua richiesta di Servizio Post-Vendita, che potrà essergli chiesta in caso di controversia.

2.4. **Esclusione di garanzie.** La garanzia CROSSCALL non è applicabile nei casi seguenti:

- Installazione o utilizzo del Prodotto in contraddizione con le norme tecniche o di sicurezza in vigore, tra cui l'uso contrario alle istruzioni

Versione Marzo

fornite nel manuale d'uso o nelle istruzioni di sicurezza;

- Modifiche o riparazioni effettuate da persone non autorizzate o da altri produttori;
- Numero di serie o placchetta segnaletica, IMEI strappato, illeggibile, non disponibile;
- Sostituzione degli accessori come ad esempio batterie, kit auricolari [al di là del periodo di garanzia];
- Accessorio non conforme;
- Atto volontario, negligenza o colpa del Cliente (utilizzo o conservazione contrari alle istruzioni, anormali o inappropriati, manovra sbagliata, caduta o urto intenzionale dei Prodotti, ecc.);
- Cause esterne al Prodotto, come ad esempio (ma non solo): fulmine, incendio, sovratensione elettrica, collegamento a una presa difettosa;
- Ossidazione causata da un inserimento errato della protezione della porta USB o audio, delle protezioni indispensabili alla tenuta stagna del Prodotto.
- Danni cosmetici ai Prodotti.

In linea generale, i vari Prodotti CROSSCALL sono conformi a diversi standard IP (*Ingress Protection*, ovvero protezione contro le infiltrazioni) riguardanti la resistenza ai corpi estranei e ai corpi liquidi. I vari modelli di Prodotti rispondono a diversi standard.

- Per quanto riguarda le intrusioni di corpi solidi e liquidi, la garanzia CROSSCALL sarà tuttavia esclusa quando l'utilizzo da parte del Cliente rivela condizioni di utilizzo che superano l'indice di protezione applicabile al Prodotto in questione.

La relazione del servizio tecnico di CROSSCALL o del suo riparatore autorizzato e la constatazione di questo servizio che giustifica l'esclusione di garanzia fanno fede e saranno opponibili al Cliente.

### 2.5. Prodotti fuori garanzia.

(i) In caso di esclusione della garanzia per qualunque motivo (periodo di garanzia superato, condizioni non soddisfatte, ecc.), la relazione del servizio tecnico di CROSSCALL o del suo riparatore autorizzato sarà accompagnata da una constatazione che giustifica l'esclusione e da un preventivo di riparazione;

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 rinvierà il Prodotto non riparato, ma le spese di spedizione saranno a carico del Cliente.

In caso di rifiuto del preventivo (senza richiesta di restituzione del Prodotto non riparato) entro 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, nel qual caso nessun risarcimento potrà essere chiesto a CROSSCALL.

(ii) Qualsiasi altra richiesta di riparazione del Prodotto fuori garanzia da parte del Cliente verrà fatturata con i costi di riparazione, gestione e trasporto al Cliente.

2.6. **Disponibilità dei pezzi di ricambio.** Per i Prodotti messi in vendita a partire dal 1° marzo 2015, i pezzi di ricambio indispensabili all'utilizzo dei prodotti Crosscall saranno disponibili per 2 anni a decorrere dalla data di vendita al consumatore finale.

### 3. Garanzia dopo la riparazione

3.1. **Durata.** Lo scambio o la riparazione di un Prodotto in garanzia non comporta la proroga del periodo di garanzia di cui all'articolo 2.1 di cui sopra. Per le riparazioni dei Prodotti fuori garanzia, la garanzia delle riparazioni effettuate da CROSSCALL è di sei mesi a decorrere dalla data di spedizione e si applica solo alle funzioni o pezzi oggetto dell'intervento, ad esclusione di qualsiasi altra funzione e/o pezzo.

3.2. **Spese.** Per i Prodotti in garanzia, le spese di trasporto, imballaggio, assicurazione, spedizione e spedizione sono a carico di CROSSCALL. Per i Prodotti fuori garanzia, le spese di trasporto, imballaggio, assicurazione, spedizione e spedizione sono a carico del Cliente.

### 4. Attivazione della garanzia

4.1. **Condizioni.** Oltre alle condizioni di tempo e in modo indipendente dai casi di esclusione della garanzia di cui al precedente paragrafo 2.4, l'attivazione della garanzia presuppone il rispetto da parte del Cliente delle condizioni di cui all'articolo

2.3, ovvero che il Cliente dovrà comunicare il modulo di garanzia Servizio Post-Vendita accompagnato dal numero di restituzione (RMA) corredato dai documenti indicati.

4.2. **Contatto.** La richiesta di intervento dovrà essere inviata al più presto a seguito della scoperta del difetto sul sito internet [www.crosscall.com](http://www.crosscall.com) – scheda "Assistenza" poi "Servizio Post-Vendita".

La richiesta di intervento dovrà specificare in dettaglio, per ogni Prodotto, la disfunzione osservata.

#### 5. Garanzia specifica CROSSCALL per prodotto arrivato difettoso.

5.1. **Definizione.** Questa garanzia si applica unicamente ai casi di guasto del Prodotto riscontrato durante la sua messa in servizio avvenuta entro i 15 giorni di calendario successivi alla data del suo acquisto. [A seconda della natura del guasto, delle scorte disponibili e del desiderio del Cliente, questa garanzia copre la riparazione del Prodotto riparato o di un prodotto sostitutivo di valore equivalente.]

5.2. **Attivazione.** Questa garanzia deve essere segnalata entro un termine di 15 giorni di calendario successivi alla data di acquisto del Prodotto, alle condizioni previste al precedente paragrafo 4.2, con una descrizione precisa del problema riscontrato con il Prodotto.

5.3. Una volta ricevuta la richiesta e se il Prodotto rientra nella garanzia per prodotto arrivato difettoso, CROSSCALL invierà al Cliente un numero di contratto di restituzione.

Il Prodotto dovrà essere restituito nella sua confezione originale, anche se è stata aperta. Dovrà essere accompagnato da tutti i suoi accessori e dai documenti di cui all'articolo 2.3;

Se il Prodotto non corrisponde al caso di un prodotto arrivato difettoso, verrà (i) restituito, a spese del Cliente, o (ii) riquilibrato come adeguato.

#### 5.4. Esclusioni della garanzia per prodotto arrivato difettoso. La garanzia

La garanzia CROSSCALL per prodotto arrivato difettoso non è applicabile nei casi seguenti

- :
- Difetto non riscontrato a seguito della diagnosi del guasto effettuata dai servizi CROSSCALL;
- Difetto imputabile a un uso improprio del Prodotto;
- Prodotti aperti o smontati;
- Danni, guasti, malfunzionamenti o difetti imputabili a cause di origine esterna, come quelle descritte nel precedente paragrafo 2.4;
- Danni dovuti all'ossidazione.

#### 6. Garanzie legali.

CROSSCALL ricorda che, quando sono applicabili, il Distributore rimane responsabile nei confronti del Cliente della garanzia legale di conformità di cui agli articoli da L. 217-4 a L. 217-12 del Codice del consumo e di quelle relative ai difetti della cosa venduta, ai sensi degli articoli da 1641 a 1648 e 2232 del Codice civile, a prescindere 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

"Il venditore deve consegnare beni conformi al contratto ed è responsabile per i difetti di conformità esistenti al momento della consegna.

Egli risponde ugualmente dei difetti di conformità risultanti dall'imballaggio, dalle istruzioni di montaggio o dall'installazione qualora quest'ultima fosse a suo carico per contratto o realizzata sotto la sua responsabilità. »

Articolo L. 217-5 del Codice del consumo

"Il bene è conforme al contratto:

1° se esso è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo ed, eventualmente:

- se corrisponde alla descrizione fatta dal venditore e possiede le qualità che costui ha presentato al consumatore sotto forma di campione o modello;

- se presenta le qualità che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto delle dichiarazioni pubbliche fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;

2° se presenta le caratteristiche definite di comune accordo tra le parti ovvero è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato. »

Articolo L. 217-12 del Codice del consumo

"L'azione relativa al difetto di conformità si prescrive nel termine di due anni dalla consegna del bene. »

Articolo L. 217-16 del Codice del consumo

"Qualora il consumatore domandi al venditore, durante il periodo della garanzia commerciale che gli è stata concessa in occasione dell'acquisto o della riparazione di un bene mobile, un ripristino/sostituzione coperto da garanzia, qualsiasi periodo di immobilizzazione del bene di almeno sette giorni si aggiunge alla durata della garanzia residua.

Tale periodo decorre dalla richiesta d'intervento da parte del consumatore o dalla messa a disposizione per la riparazione del bene in oggetto, se questa messa a disposizione è posteriore alla richiesta d'intervento. »

Articolo 1641 del Codice

civile

"Il venditore è tenuto a garantire che la cosa venduta sia priva di vizi occulti che la rendano inidonea all'utilizzo cui è destinata ovvero che ne diminuiscano in modo apprezzabile il suo uso sino al punto da determinare l'acquirente a non acquistarla o a pagare un prezzo inferiore qualora ne fosse stato a conoscenza. »

Articolo 1648 comma 1 del

Codice civile

"L'azione redibitoria conseguente ai vizi deve essere promossa dall'acquirente entro un termine di due anni a decorrere dalla scoperta del vizio. »