

CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO PÓS-VENDA 2017 — VERSÃO DE 20 DE MARÇO DE 2017

1. Âmbito de aplicação

1.1. As presentes condições gerais de serviço pós-venda governam o serviço pós-venda que será assegurado aos consumidores-utilizadores finais (os «**Cientes**»), no âmbito da venda dos produtos da marca Crosscall, ou de qualquer outra marca explorada pela CROSSCALL (os «**Produtos**»), independentemente das condições e/ou cláusulas que possam constar nos documentos do comprador-distribuidor dos Produtos (o «**Distribuidor**»).

1.2. O serviço pós-venda junto dos Clientes será suportado pela CROSSCALL, não obstante o facto de determinadas garantias legais serem aplicadas ao Distribuidor, de acordo com o país onde os Produtos são vendidos aos referidos Clientes.

O Distribuidor compromete-se, todavia, a informar ou mandar informar os Clientes sobre as modalidades exatas do serviço pós-venda dos Produtos objeto das presentes condições gerais, o que garante perante a CROSSCALL.

2. Garantia convencional CROSSCALL.

Os Produtos são garantidos contra todos os defeitos de conceção, de fabrico [ou de material] nas seguintes condições. Esta garantia não substitui as garantias legais como as referidas no artigo 6 seguinte.

2.1. **Período de garantia.** A duração desta garantia convencional é de: (i)

Dois anos para os telefones adquiridos a partir de 1 de abril de 2015 e de 1 ano no caso da compra ser anterior a essa data; incluindo os acessórios InBox

(ii) Doze meses para as baterias e acessórios (à exceção das proteções de ecrã);

O período de garantia começa a ser contado no dia da compra do Produto

.

□

2.2. **Reparação ou substituição.** Se durante o período de garantia o Produto se revelar defeituoso devido à respetiva conceção ou fabrico ou devido a uma falha no material, a CROSSCALL compromete-se a assegurar a reparação ou substituição do mesmo sem faturar mão-de-obra ou peças. A CROSSCALL reserva-se o direito discricionário, em função do custo resultante, de reparar o Produto ou de o substituir por um modelo idêntico ou equivalente.

2.3. **Condições.** A reparação ou a substituição será efetuada nas seguintes condições:

o formulário SAV deverá ser devidamente preenchido no site de Internet www.crosscall.eu, separador «Assistência» - «SAV». Um número de estipulação «RMA» ser-lhe-á comunicado ao mesmo tempo que o acordo de tomada a cargo e acompanhará o Produto, objeto do pedido de SAV e respetivo acompanhamento.

e os documentos seguintes deverão ser endereçados à [CROSSCALL SAV (para os dados de contacto indicados no acordo de tomada a cargo):

- a cópia da fatura, indicando a data de compra, o tipo de Produto, o número IMEI e o nome do Distribuidor;
- o número IMEI do telefone (etiqueta branca afixada no interior do telemóvel (por baixo da bateria) que inclui uma série de números, denominada IMEI (identificação do telemóvel) nominativo do telefone;
- o telefone e os acessórios [na embalagem original]. O Cliente deverá guardar previamente todas as informações e dados pessoais contidos no telemóvel. A CROSSCALL poderá ter de repor o telemóvel e não poderá ser responsabilizada pela perda de dados pessoais do Cliente.

Estes documentos têm de ser, obrigatoriamente, anexados ao Produto aquando do envio ou da entrega para reparação. A CROSSCALL poderá rejeitar a garantia se os documentos referidos não forem submetidos ou se as informações incluídas nos mesmos estiverem incompletas, ilegíveis ou incoerentes.

O Cliente deverá conservar a prova de envio e o pedido de SAV, que lhe poderá ser exigido em caso de contestação.

2.4. **Exclusões de garantia.** A garantia CROSSCALL não se aplica nos seguintes casos:

- Instalação ou utilização do Produto em contradição com as normas técnicas ou de segurança em vigor, nomeadamente, a utilização

Versão Março 2017

contrária às instruções fornecidas no guia de utilização ou nas instruções de segurança;

- Modificações ou reparações efetuadas por pessoas não autorizadas ou por outros fabricantes;
- Número de série ou placa de identificação e IMEI arrancado, ilegível ou indisponível;
- Substituição dos acessórios, como baterias ou auriculares [além do período de garantia];
- Acessórios não-conformes;
- Ato voluntário, negligência ou falha do Cliente (utilização ou armazenamento contrário às instruções, anormal ou inadequada, movimento falso, queda ou choque voluntário dos Produtos, etc.);
- Causas exteriores ao Produto, como (sem que esta lista seja restritiva): trovoadas, incêndio, sobretensão elétrica, ligação a tomada elétrica defeituosa;
- Oxidação devido a uma incorreta inserção da cobertura da porta USB ou áudio, coberturas indispensáveis à estanquidade do produto.
- Danos cosméticos nos Produtos.

De um modo geral, os diferentes Produtos CROSSCALL são conformes às diferentes normas IP (*Ingress Protection*, ou seja, proteção contra as infiltrações) relativamente à resistência a corpos estranhos e a líquidos. Os diferentes modelos dos Produtos respondem a diferentes normas.

- No que refere à intrusão de corpos sólidos e líquidos, a garantia CROSSCALL será sempre excluída quando a utilização do Cliente revela condições de utilização que ultrapassam o índice de proteção aplicável ao Produto em causa.

O relatório do serviço técnico da CROSSCALL ou do reparador autorizado e a constatação deste serviço justificando a exclusão de garantia fazem fé e serão oponíveis ao Cliente.

2.5. Produtos fora de garantia.

- (i) Em caso de exclusão da garantia, independentemente do motivo (período de garantia esgotado, condições não satisfeitas, etc.), o relatório do serviço técnico da CROSSCALL ou do respetivo reparador autorizado será acompanhado por uma constatação na qual a exclusão é justificada e por um orçamento de reparação;

Em caso de rejeição do orçamento de reparação com pedido de devolução do Produto por parte do Cliente, a CROSSCALL ou o respetivo reparador autorizado irá proceder ao envio do Produto não reparado. Os encargos de expedição ficarão a cargo do Cliente.

Em caso de rejeição do orçamento (sem pedido de devolução do Produto não reparado) no período de 90 dias a contar da data de receção do orçamento, o Produto será considerado abandonado pelo Cliente e poderá ser destruído pelo reparador autorizado ou pela CROSSCALL, sem que possa ser pedida qualquer compensação à CROSSCALL.

- (ii) Qualquer outro pedido de reparação do Produto por parte do Cliente será objeto de uma faturação dos encargos de reparação, de gestão e de transporte junto do Cliente.

2.6. **Disponibilidade de peças sobresselentes.** Relativamente aos Produtos colocados à venda a partir de 1 de março de 2015, as peças sobresselentes indispensáveis à utilização dos produtos Crosscall estarão disponíveis durante dois anos a partir da data de venda ao consumidor final.

3. Garantia pós-reparação

3.1. **Duração.** A troca ou reparação de um Produto na garantia não tem o efeito de prolongar a duração da garantia indicado no artigo 2.1 do presente. Relativamente às reparações dos Produtos fora de garantia, a garantia das reparações efetuadas pela CROSSCALL tem uma duração de seis meses a contar da data de reexpedição e aplica-se exclusivamente às funções ou peças objeto de intervenção, com exceção de qualquer outra função e/ou peça.

3.2. **Encargos.** Relativamente aos Produtos na garantia, os encargos de transporte, embalagem, seguro, expedição e reexpedição são da responsabilidade da CROSSCALL.

Relativamente aos Produtos fora de garantia, os encargos de transporte, embalagem, seguro, expedição e reexpedição são da responsabilidade do

Cliente.

4. Execução da garantia

4.1. Condições. Além das condições de prazos e independente dos casos de exclusão de garantia referidas no artigo 2.4 do presente, a execução da garantia pressupõe que o Cliente respeitou as condições estipuladas no artigo 2.3, a saber, nomeadamente, que o Cliente deverá comunicar o formulário de garantia SAV acompanhado pelo número de devolução (RMA) e pelos documentos indicados.

4.2. Contacto. O pedido de intervenção deverá ser dirigido, no melhor prazo possível após a constatação da avaria, através do Web site www.crosscall.com – separador «Assistência» e «SAV».

O pedido de intervenção deverá especificar em pormenor a avaria detetada relativamente a cada Produto.

5. Garantia específica CROSSCALL dano ao desembalar.

5.1. Definição. Esta garantia aplica-se exclusivamente em caso de avaria no Produto no momento de colocação do mesmo em funcionamento nos 15 dias seguintes à compra. [Em função da natureza da avaria, dos stocks disponíveis e da vontade do Cliente, esta garantia cobre a reexpedição do Produto reparado ou de um produto de troca de valor equivalente.]

5.2. Colocação em funcionamento Esta garantia deve ser assinalada no prazo de 15 dias a contar da data de compra do Produto, nas condições estipuladas no artigo 4.2 do presente, com uma descrição exata do problema detetado no Produto.

5.3. Após a receção do pedido e se o Produto estiver abrangido pela garantia de danos ao desembalar, a CROSSCALL atribuirá um número de estipulação de devolução ao Cliente.

O Produto deverá ser devolvido na sua embalagem original, ainda que esta tenha sido aberta. Deverá ser acompanhado por todos os acessórios e pelos documentos indicados no artigo 2.3;

Se o Produto não corresponder a um dano ao desembalar, o mesmo será (i) devolvido, às custas do Cliente, ou (ii) reclassificado no motivo correto.

5.4. Exclusões da garantia por dano ao desembalar. A garantia CROSSCALL por dano ao desembalar não se aplica nos seguintes casos:

:

- Dano ao desembalar não confirmado após o diagnóstico dos serviços CROSSCALL;
- Avaria imputável a uma incorreta utilização do Produto;
- Produtos abertos ou desmontados;
- Danos, avarias, falhas ou defeitos imputáveis a causas de origem externa, como as descritas no artigo 2.4 do presente;
- Danos causados pela oxidação.

6. Garantias legais.

A Crosscall recorda que quando aplicável, o Distribuidor é responsável perante o Cliente pela garantia legal de conformidade referida nos artigos L. 217-4 a L. 217-12 do Código francês do consumo e pelas garantias relativas à coisa vendida, nas condições previstas nos artigos 1641 a 1648 e 2232 do Código Civil francês, independentemente de qualquer outra garantia legal eventualmente aplicável no país onde o Produto foi vendido ao Cliente.

Artigo L. 217-4 do Código francês do consumo
«O vendedor é obrigado a entregar um bem conforme ao contrato e responde pelos defeitos de conformidade existentes aquando da entrega.

Este responde igualmente pelos defeitos de conformidade resultantes da embalagem, das instruções de montagem ou de instalação quando esta tiver sido deixada a ser cargo pelo contrato ou tenha sido realizada sob a sua responsabilidade. »

Artigo L. 217-5 do Código francês do consumo
«O bem está conforme ao contrato:

1.º se estiver adequado à utilização habitualmente esperada de um bem semelhante e, sendo o caso:

- se este corresponde à descrição feita pelo vendedor e possui as qualidades que este tenha apresentado ao comprador sob a forma de amostra ou de modelo;

- se apresentar as qualidades que um comprador possa legitimamente esperar
Versão Março 2017

relativamente às declarações públicas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou por um representante destes, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;

2º se apresentar as características definidas por comum acordo pelas partes ou se for adequado para qualquer utilização especial requerida pelo comprador, submetida ao conhecimento do vendedor e que este último tenha aceite. »

Artigo L. 217-12 do Código francês do consumo
«A ação resultante de defeito de conformidade prescreve após dois anos a partir da data de entrega do bem. »

Artigo L. 217-16 do Código francês do consumo
«Quando o comprador solicita ao vendedor, durante o período de garantia comercial que lhe tenha sido consentida aquando da aquisição ou da reparação de um bem móvel, uma reposição no estado de cobertura pela garantia, todo o período de imobilização mínimo de sete dias irá juntar-se à duração da garantia remanescente.

Este período é contado a partir do pedido de intervenção pelo comprador ou da colocação à disposição para reparação do bem em causa, caso esta disponibilização seja posterior ao pedido de intervenção. »

Artigo 1641 do Código Civil francês

«O vendedor é responsável pela garantia por motivo dos defeitos ocultos da coisa vendida que a tornam imprópria para a utilização à qual se destina ou que reduzam de tal forma esta utilização que o comprador não teria adquirido o produto ou não teria pago o preço fixado caso tivesse conhecimento dos mesmos. »

Artigo 1648 al. 1 do Código Civil francês

«A ação resultante dos vícios redibitórios deve ser instaurada pelo adquirente no prazo de dois anos após a descoberta do vício. »