

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO POSVENTA 2017 – VERSIÓN DEL 20 DE MARZO DE 2017

1. Campo de aplicación

1.1. Estas condiciones generales de servicio posventa regirán este servicio que se garantizará a los consumidores y usuarios finales (los «**Cientes**»), en el contexto de venta de los productos de marca Crosscall o de cualquier otra marca explotada por CROSSCALL (los «**Productos**»), sin importar las condiciones o cláusulas que puedan figurar en los documentos del comprador o distribuidor de los Productos (el «**Distribuidor**»).

1.2. El servicio posventa para los Clientes, será gestionado por CROSSCALL, sin que ello excluya que algunas garantías legales puedan aplicarse al Distribuidor dependiendo del país o de los Productos vendidos a dichos Clientes.

El Distribuidor se compromete a informar o a hacer que se informe a los Clientes de las modalidades exactas del servicio posventa de los Productos sujetos a estas condiciones generales, lo que garantizará a CROSSCALL.

2. Garantía convencional CROSSCALL.

Los Productos están garantizados frente a defectos de diseño, fabricación, [o de material] dentro de las siguientes condiciones. Esta garantía no sustituye a las garantías legales como las que se detallan en el artículo 6 de más abajo.

2.1. **Periodo de garantía.** La duración de esta garantía convencional es de:

- (i) Dos años para los teléfonos comprados a partir del 1 de abril de 2015 y de 1 año si la fecha de compra es anterior, incluyendo los accesorios InBox.
- (ii) Doce meses para las baterías y accesorios (excepto protectores de pantalla).

El periodo de garantía comienza a partir del día de compra del Product o.

2.2. **Reparación o sustitución.** Si durante el periodo de garantía, el Producto se considerase defectuoso por su diseño, fabricación o un fallo de material, CROSSCALL se compromete a asegurar la reparación o sustitución, sin facturar la mano de obra y las piezas. CROSSCALL se reserva la elección discrecional, en función del coste generado, de reparar el Producto o cambiarlo por un modelo igual o equivalente.

2.3. **Condiciones.** La reparación o sustitución se realizará con las siguientes condiciones:

el formulario del servicio posventa deberá cumplimentarse debidamente en la página web www.crosscall.eu, en la pestaña «Asistencia» - «Servicio posventa». Le comunicaremos un número de acuerdo «RMA» al mismo tiempo que el acuerdo de responsabilidad que irá con el Producto, sujeto a la solicitud del servicio posventa y de su seguimiento.

y la siguiente documentación deberá enviarse a [CROSSCALL SAV (a los datos que figuran en el acuerdo de responsabilidad):

- la copia de la factura, que indique la fecha de compra, el tipo de Producto, el número IMEI y el nombre del Distribuidor,
- el número IMEI del teléfono (etiqueta blanca colocada en el interior del móvil (debajo de la batería) que consta de una serie de números llamado IMEI (identificación del móvil) nominativo del teléfono,
- el teléfono y los accesorios [en su embalaje original]. El Cliente deberá conservar toda la información y los datos personales contenidos en el móvil. CROSSCALL podrá verse obligado a reiniciar el móvil y no podrá declararse responsable de la pérdida de datos personales del Cliente.

Esta documentación debe adjuntarse al Producto en el envío o al depositarlo en el servicio de reparación. CROSSCALL podrá rechazar su garantía, si no se presenta la documentación mencionada más abajo o si la información contenida en ella fuera incompleta, ilegible o incoherente.

El Cliente deberá conservar la prueba del envío de su solicitud al servicio posventa, que podría reclamársele en caso de disconformidad.

2.4. **Exclusiones de la garantía.** La garantía CROSSCALL no tendrá cobertura en los siguientes casos:

- Instalación o uso del Producto en contradicción con los estándares Versión Marzo

técnicos o de seguridad vigentes y, en particular, uso contrario a las instrucciones suministradas en la guía de uso o en las instrucciones de seguridad.

- Modificaciones o reparaciones realizadas por personas no autorizadas u otros fabricantes.
- Número de serie, placa informativa o IMEI borrados, ilegibles o no disponibles.
- Sustitución de accesorios como baterías, kit manos libres [fuera del periodo de garantía].
- Accesorios no conformes.
- Acto voluntario, negligencia o falta del Cliente (uso o almacenamiento contrario a las instrucciones, anormal o inadecuado, equivocación, caída o golpes voluntarios de los Productos, etc.);
- Causas ajenas al Producto como (lista no restrictiva): rayos, incendio, sobrecarga eléctrica, conexión a una toma defectuosa.
- Oxidación debida a una inserción incorrecta de la tapa del puerto USB o de audio, tapas indispensables para la estanquidad del producto.
- Daños estéticos en los Productos.

En general, las diferentes Productos CROSSCALL cumplen las normas IP (*Ingress Protection* de protección frente a las filtraciones) relativas a las resistencia frente a los cuerpos extraños y líquidos. Los diferentes modelos de Productos responden a diferentes normas.

- En lo que respecta a las intrusiones de cuerpos sólidos y líquidos, la garantía CROSSCALL no será válida cuando el uso del Cliente revele condiciones de uso que rebasen el índice de protección aplicable al Producto correspondiente.

El informe del servicio técnico de CROSSCALL o de su reparador autorizado y la constatación de este servicio, que justificaría la no aplicación de la garantía, dan fe y serán oponible al Cliente.

2.5. Productos fuera de la garantía.

- (i) En caso de no aplicación de la garantía, sin importar la razón (plazo de garantía excedido, condiciones incumplidas, etc.), el informe del servicio técnico de CROSSCALL o de su reparador autorizado se acompañará de una constatación que justifique la no aplicación y de un presupuesto de reparación.

En caso de rechazo del presupuesto de reparación con solicitud de revolución del Producto por parte del Cliente, CROSSCALL o su reparador autorizado le reenviará el Producto sin reparar (gastos de envío a cargo del Cliente).

Si se rechaza el presupuesto (sin solicitud de devolución del Producto sin reparar) en un plazo de 90 días a partir de la fecha de recepción del presupuesto, el Producto se considerará abandonado por el Cliente y el reparador autorizado o CROSSCALL podrán destruirlo y, en este caso, CROSSCALL no verá su responsabilidad comprometida.

- (ii) Cualquier otra solicitud de reparación del Producto sin garantía por parte del Cliente estará sujeta a una facturación de los gastos de reparación, gestión y transporte, responsabilidad del Cliente.

2.6. **Disponibilidad de las piezas de recambio.** Con respecto a los Productos comercializados a partir del 1 de marzo de 2015, las piezas de recambio indispensables para el uso de los productos Crosscall estarán disponibles durante 2 años a partir de la fecha de venta al consumidor final.

3. Garantía tras reparación

3.1. **Duración.** El cambio o la reparación de un Producto en garantía no prolongará la duración de la garantía indicada en el artículo 2.1 de más arriba. Para las reparaciones de los Productos sin garantía, la garantía de las reparaciones realizadas por CROSSCALL posee una duración de seis meses a partir de la fecha de envío y se aplica exclusivamente a las funciones o piezas sujetas a la intervención y quedan excluidas cualquier otra función o pieza.

3.2. **Gastos.** Con respecto a los Productos en garantía, los gastos de transporte, embalaje, seguro, envío y reenvío son responsabilidad de CROSSCALL.

Con respecto a los Productos fuera de garantía, los gastos de transporte, embalaje, seguro, envío y reenvío son responsabilidad del Cliente.

4. Aplicación de la garantía

4.1. **Condiciones.** Además de las condiciones de plazos e independientemente de los casos de no aplicación de la garantía detallados en el artículo 2.4 anterior, la aplicación de la garantía supone el cumplimiento por parte del Cliente de las condiciones estipuladas en el artículo

2.3, en particular, a saber que el Cliente deberá enviar el formulario de garantía del servicio posventa acompañado del número de devolución (RMA) y la documentación indicada.

4.2. **Contacto.** La solicitud de intervención deberá enviarse, lo antes posible a partir de la detección del fallo, en la página web www.crosscall.com – pestaña «Asistencia» y «Servicio posventa».

La solicitud de intervención deberá especificar en detalle el mal funcionamiento constatada de cada Producto.

5. Garantía específica CROSSCALL de avería en el desembalaje.

5.1. **Definición.** Esta garantía solo se aplica en caso de avería del Producto en la puesta en funcionamiento durante 15 días hábiles desde la fecha de compra. [En función de la naturaleza de la avería, del stock disponible y de la voluntad del Cliente, esta garantía cubre el envío del Producto reparado al Cliente o de un producto de sustitución de valor equivalente.]

5.2. **Aplicación.** Esta garantía debe comunicarse en un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha de compra del Producto, dentro de las condiciones estipuladas en el artículo 4.2 anterior, con una descripción detallada del problema detectado en el Producto.

5.3. A partir de la recepción de la solicitud y si el Producto entra dentro de la garantía de la avería en el desembalaje, CROSSCALL enviará al Cliente un número de acuerdo y de devolución.

El Producto deberá devolverse en su embalaje original aunque se haya abierto. Deberá acompañarse de todos sus accesorios y de la documentación indicada en el artículo 2.3.

Si el Producto no se corresponde con una avería en el desembalaje, se (i) devolverá, gastos pagados por el Cliente, o (ii) se recalificará con el motivo adecuado.

5.4. **Exclusiones de la garantía para averías en el desembalaje.** La garantía CROSSCALL para avería en el desembalaje no se aplicará en los siguientes casos:

- Avería en el desembalaje no comprobada tras diagnóstico de la avería por parte de los servicios de CROSSCALL.
- Avería achacable a un mal uso del Producto.
- Productos abiertos o desmontados.
- Daños, averías, fallos o defectos imputables a causas de origen externo como las que se describen en el artículo 2.4 anterior.
- Daños producidos por oxidación.

6. Garantía legal.

CROSSCALL recuerda que cuando es aplicable, el Distribuidor será responsable con respecto al Cliente de la garantía legal de acuerdo con los artículos del L. 217-4 al L. 217-12 del Código de consumo y de los relativos a los fallos de la cosa vendida, dentro de las condiciones previstas en los artículos del 1641 al 1648 y 2232 del Código Civil, independientemente de cualquier otra garantía legal que pudiera ser aplicable en el país en el que el Producto se haya vendido al Cliente.

Artículo L. 217-4 del Código de consumo
«El vendedor debe entregar un bien en conformidad con el contrato y responder frente a los fallos de conformidad existentes en la entrega.»

Asimismo, responderá a los fallos de conformidad provocados por el embalaje, instrucciones de montaje o de la instalación si se le hubiera encargado por contrato o se hubiera realizado bajo su responsabilidad.»

Artículo L. 217-5 del Código de consumo
«El bien está en conformidad con el contrato si:

1° es adecuado para el uso habitual esperado de un bien semejante, si procede:

- si se corresponde con la descripción facilitada por el vendedor y posee las cualidades que este hubiese presentado al comprador en forma de muestra o modelo;

- si presenta las cualidades que un comprador puede legítimamente con respecto a las declaraciones públicas realizadas por el vendedor, por el productor o por su representante, en particular, en la publicidad o el etiquetado;

2° presenta las características definidas de común acuerdo por las partes o ser apto para cualquier uso especial buscado por el comprador, comunicado al vendedor y aceptado por este último. »

Artículo L. 217-12 del Código de consumo
«La acción resultante del fallo de conformidad prescribe en dos años a partir de la entrega del bien.»

Artículo L. 217-16 del Código de consumo
«Cuando el comprador solicita al vendedor, durante el curso de la garantía comercial que le ha sido otorgada en la adquisición o reparación de un bien mueble, la restauración está cubierta por la garantía, cualquier periodo de inmovilización de al menos siete días se añadirá al periodo de la garantía restante.»

Este periodo cuenta a partir de la solicitud de intervención del comprador o de la puesta a disposición para reparación de un bien determinado, si esta puesta a disposición es posterior a la solicitud de intervención.»

Artículo 1641 del Código

Civil

«El vendedor está obligado a aplicar la garantía por fallos ocultos de la cosa vendida que la volvería inadecuada para el uso al que estuviese destinada, o que se redujera considerablemente este uso hasta el punto que el comprador no lo habría comprado o hubiera pagado un precio menor, si lo hubiera conocido.»

Artículo 1648 al. 1 del Código

Civil

«El comprador deberá iniciar la acción resultante de los vicios redhibitorios en un plazo de dos años a partir de la detección del defecto.»