



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS-VENTE 2018

Version du 11 janvier 2018

1. Champ d'application

1.1. Ces conditions générales de service après-vente régissent le service après-vente qui sera assuré aux consommateurs-utilisateurs finaux (le ou les « **Client(s)** »), dans le cadre de la vente des produits de la marque Crosscall, ou de toute autre marque exploitée par CROSSCALL (les « **Produits** »), que ce soit directement sur le site Internet www.crosscall.com ou auprès d'un acheteur distributeur et ce quelles que soient les conditions et/ou clauses pouvant figurer sur les documents de l'acheteur-distributeur des Produits (le « **Distributeur** »).

1.2. Le service après-vente auprès des Clients, sera pris en charge par CROSSCALL, nonobstant le fait que certaines garanties légales peuvent être applicables au Distributeur selon les pays où les Produits sont vendus auxdits Clients.

Le Distributeur s'engage toutefois à informer ou à faire informer les Clients des modalités précises du service après-vente des Produits objet des présentes conditions générales, ce qu'il garantit à CROSSCALL.

2. Garantie conventionnelle CROSSCALL

Les Produits sont garantis contre tout défaut de conception et de fabrication dans les conditions suivantes. Cette garantie ne se substitue pas aux garanties légales, telles que celles visées à l'article 6 ci-dessous.

2.1. **Période de garantie.** La durée de cette garantie conventionnelle est de :

- (i) Deux (2) ans pour les téléphones achetés à partir du 1^{er} avril 2015, et d'un (1) an si la date d'achat est antérieure ; incluant les accessoires présents dans la boîte ;
- (ii) Douze (12) mois pour les batteries et autres accessoires vendus à l'unité (à l'exception des protections d'écran) ;

La période de garantie commence à courir à compter du jour d'achat du Produit.

□

2.2. **Réparation ou remplacement.** Si pendant la période de garantie, le Produit s'avère défectueux en raison de sa conception ou de sa fabrication ou d'une défaillance du matériel, CROSSCALL s'engage à assurer la réparation ou le remplacement, sans facturer la main-d'œuvre et les pièces. CROSSCALL se réserve le choix discrétionnaire, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

2.3. **Conditions.** La réparation ou le remplacement sera effectué aux conditions suivantes :

- le formulaire SAV devra être dûment renseigné sur le site internet www.crosscall.com, onglet « Assistance » - « SAV ». Un numéro d'accord « RMA » sera communiqué au Client en même temps que l'accord de prise en charge et accompagnera le Produit, objet de la demande de SAV et son suivi.
- et les documents et éléments suivants devront être adressés à CROSSCALL aux coordonnées figurant sur l'accord de prise en charge :

- la copie de la facture, indiquant la date d'achat, le type du Produit, le numéro IMEI et le nom du Distributeur ;
- le numéro IMEI du téléphone (étiquette blanche apposée à l'intérieur du mobile (sous la batterie) qui comporte une série de chiffres appelée IMEI (identification du mobile) nominative au téléphone ;

- le téléphone et les accessoires.

Le Client devra préalablement sauvegarder toutes les informations et données personnelles contenues dans le mobile. CROSSCALL pourra être amenée à réinitialiser le mobile et ne pourra être déclarée responsable de la perte de données personnelles du Client.

Ces documents sont à joindre impérativement au Produit lors de l'envoi ou de son dépôt en réparation. CROSSCALL pourra refuser sa garantie, si les documents mentionnés ci-dessus ne sont pas présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

Le Client devra conserver la preuve de l'envoi de sa demande de SAV, qui pourra lui être réclamée en cas de contestation.

2.4. **Exclusions de garanties.** La garantie CROSSCALL n'est pas applicable dans les cas suivants :

- Installation ou utilisation du Produit en contradiction avec les standards techniques ou de sécurité en vigueur et notamment utilisation contraire aux instructions fournies dans le guide d'utilisation ou dans les consignes de sécurité ;
- Modifications ou réparations effectuées par des personnes non agréées ou d'autres constructeurs ;
- Numéro de série ou plaque signalétique, IMEI arraché, illisible, non disponible ;
- Remplacement des accessoires tels que par exemple batteries, kit piétons par des accessoires non conformes ;
- Acte volontaire, négligence ou faute du Client (utilisation ou entrepose contraire aux instructions, anormale ou inappropriée, fausse manœuvre, chute ou choc volontaire des Produits, etc.) ;
- Causes extérieures au Produit, telles que (sans que cette liste soit limitative) : foudre, incendie, surtension électrique, branchement sur une prise défectueuse ;
- Oxydation due à une mauvaise insertion imputable au Client du cache port USB ou audio, caches indispensables à l'étanchéité du produit ;
- Dommages causés aux éléments extérieurs des téléphones (notamment casse écran ou de la coque).

D'une manière générale, les différents Produits CROSSCALL sont soumis à différentes normes IP (*Ingress Protection*, soit protection contre les infiltrations) concernant la résistance aux corps étrangers et aux corps liquides. Les différents modèles de Produits répondent à des normes différentes.

- En ce qui concerne les intrusions de corps solides et liquides, la garantie CROSSCALL sera toutefois exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause.

Le rapport du service technique de CROSSCALL, ou de son réparateur agréé, et le constat de ce service justifiant l'exclusion de garantie font foi et seront opposables au Client.

2.5. **Produits hors garanties.**

- (i) En cas d'exclusion de garantie, pour quelque raison que ce soit (délai

de garantie dépassé, conditions non remplies, etc.), le rapport du service technique de CROSSCALL, ou de son réparateur agréé, sera accompagné d'un constat justifiant de l'exclusion et d'un devis de réparation.

En cas de refus du devis de réparation avec demande de restitution du Produit par le Client, CROSSCALL, ou son réparateur agréé, lui renverra le Produit non réparé, les frais d'expédition et les frais de gestion et de traitement du dossier seront toutefois à la charge du Client.

En cas de refus de ce devis (sans demande de restitution du Produit non réparé) dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception du devis, le Produit sera considéré comme abandonné par le Client et pourra être détruit par le réparateur agréé ou par CROSSCALL, auquel cas aucun dédommagement ne pourra être demandé à CROSSCALL.

- (ii) Toute autre demande de réparation du Produit hors garantie par le Client fera l'objet d'une facturation des frais de réparation, de gestion et de port, auprès du Client.

2.6. Disponibilité des pièces détachées. Pour les Produits mis en vente à compter du 1^{er} mars 2015, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits seront disponibles pendant deux (2) années à compter de la date de vente au Client.

3. Garantie après réparation

3.1. Durée. L'échange ou la réparation d'un Produit sous garantie n'a pas pour effet de prolonger la durée de garantie indiquée à l'article 2.1 ci-dessus. Pour les réparations des Produits hors garantie, la garantie des réparations effectuées par CROSSCALL est d'une durée de trois (3) mois à compter de la date de réexpédition et s'applique exclusivement sur la ou les fonctions ou pièces objets de l'intervention, à l'exclusion de toute autre fonction et/ou pièce.

3.2. Frais. Pour les Produits sous garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de réexpédition sont à la charge de CROSSCALL. Pour les Produits hors garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de réexpédition sont à la charge du Client.

4. Mise en œuvre de la garantie

4.1. Conditions. Outre les conditions de délais et indépendamment des cas d'exclusion de garantie visés à l'article 2.4 ci-dessus, la mise en œuvre de la garantie suppose le respect par le Client des conditions énoncées à l'article 2.3, à savoir notamment que le Client devra communiquer le formulaire de garantie SAV, le numéro de retour (RMA), ainsi que les documents indiqués.

4.2. Contact. La demande d'intervention devra être adressée, dans les meilleurs délais à compter de la découverte de la défaillance sur le site Internet www.crosscall.com – onglet « Assistance » puis « SAV ».

La demande d'intervention devra spécifier en détail, pour chaque Produit, le dysfonctionnement constaté.

5. Garantie spécifique CROSSCALL panne au déballage.

5.1. Définition. Cette garantie s'applique uniquement aux cas de panne du Produit lors de sa mise en service intervenant dans les quinze (15) jours francs de son achat. Dans cette hypothèse, si la panne est avérée, et hors cas d'exclusion visés ci-dessous, un téléphone identique est adressé aux frais de CROSSCALL au Client.

5.2. Mise en œuvre. Cette garantie doit être signalée dans un délai de quinze (15) jours francs à compter du jour d'achat du Produit, dans les conditions énoncées à l'article 4.2 ci-dessus, avec une description précise du problème rencontré avec le Produit.

5.3. Dès réception de la demande et si le Produit rentre dans la garantie de la panne au déballage, CROSSCALL adressera au Client un numéro d'accord de retour.

Le Produit devra être retourné dans son emballage d'origine même si celui-ci a été ouvert. Il devra être accompagné de tous ses accessoires et accompagné

des documents indiqués à l'article 2.3.

Si le Produit ne correspond pas à une panne au déballage, il sera (i) retourné, aux frais du Client, ou (ii) requalifié sous le motif adéquat.

5.4. Exclusions de la garantie panne au déballage : La garantie CROSSCALL panne au déballage n'est pas applicable dans les cas suivants :

- Panne au déballage non avérée après diagnostic de la panne par les services CROSSCALL ;
- Panne imputable à une mauvaise utilisation par le Client du Produit ;
- Produits ouverts ou démontés ;
- Dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe, telles que celles décrites à l'article 2.4 ci-dessus ;
- Dommages dus à l'oxydation.

6. Garanties légales

CROSSCALL rappelle que lorsqu'elles sont applicables, le Distributeur reste tenu à l'égard du Client de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-16 du Code de la consommation et de celles relatives aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil, indépendamment de toute autre garantie légale éventuellement applicable dans le pays où le Produit a été vendu au Client.

Article L. 217-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

1° s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L. 217-16 du Code de la consommation

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 al. 1 du Code civil

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »***