

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES-VENTE 2017

1. Champ d'application

1.1. Ces conditions générales de service après-vente régissent le service après-vente qui sera assuré dans le cadre de vente des produits de marque Crosscall, ou de toute autre marque exploitée par CROSSCALL (les « **Produits** »), quelles que soient les conditions clauses pouvant figurer sur les documents de l'acheteur.

1.2. Le service après-vente sera pris en charge par CROSSCALL auprès du consommateur utilisateur final (le « **Client** »), client de l'acheteur-distributeur des Produits (le « **Distributeur** »).

2. Garanties

2.1. **Garantie légale de conformité.** Conformément aux articles L.211-4 et suivants du Code de la consommation, seul le Distributeur assure au consommateur la garantie légale de conformité du produit pendant une durée de deux ans sur les Produits qu'il leur vend, à compter de la délivrance du Produit. Cette obligation relève de la seule responsabilité juridique du Distributeur et ne saurait être imputée à CROSSCALL.

2.1.1. Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, les articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 dudit code ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil, sont reproduits ci-après :

Article L211-4

« 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 L211-5

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

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

- présenter 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° Ou présenter 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 L211-12

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

Article 1641

« 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

« 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. »

2.1.2. Indépendamment de cette garantie, la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil, reste applicable.

2.2. **Garantie conventionnelle CROSSCALL.** Les Produits sont garantis contre tout défaut de fabrication, de conception ou de matériel du Produit acheté par le Client. Cette garantie ne se substitue pas à la garantie légale.

2.2.1. **Période de garantie.** La durée de la garantie conventionnelle des Produits est de :

- (i) Deux ans pour les téléphones achetés à partir du 1^{er} avril 2015, et de 1 an si la date d'achat est antérieure ; incluant les accessoires InBox
- (ii) Douze mois pour les batteries et accessoires (à l'exception des protections d'écran) ;

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

En application de l'article L.211-16 du Code de consommation, toute période d'immobilisation du Produit en SAV d'au moins sept jours pour une remise en état couverte par la garantie conventionnelle viendra s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir à la date de la demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation du Produit en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

2.2.2. **Réparation ou remplacement.** Si pendant la période de garantie, le Produit s'avère défectueux en raison d'une défaillance du matériel ou de sa fabrication, 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.

2.2.3. **Conditions.** La réparation ou le remplacement sera effectué, uniquement sur présentation des documents suivants :

- le formulaire SAV sera dûment renseigné sur le site internet www.crosscall.eu, onglet « Assistance » - « SAV ». Un numéro d'accord « RMA » vous sera communiqué en même temps que l'accord de prise en charge et accompagnera le dit produit et son suivi, objet de la demande de SAV.
- 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 dans leur emballage d'origine. 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-dessous ne sont pas présentés ou si les informations qu'ils contiennent sont incomplètes, illisibles ou incohérentes.

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

- Usure normale des Produits ;
- Tous les risques encourus lors du transport ayant un rapport direct ou indirect avec la garantie du Produit ;
- 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 ;
- Remplacement des consommables tels que batteries, kit piétons (liste non exhaustive) ;
- Numéro de série ou plaque signalétique, IMEI, arraché, illisible, non disponible ;
- Accessoire non conforme ou endommagé ;
- Acte volontaire, négligence ou faute du Client (utilisation ou entrepose contraire aux instructions, anormal ou inapproprié, fausse manœuvre, etc.) ;
- Oxydation due à une mauvaise insertion du cache port usb ou audio, caches indispensables à l'étanchéité du produit.
- Causes extérieures au Produit, telles que (sans que cette liste soit limitative) : foudre, incendie, surtension électrique, etc ;
- Cosmétique du mobile détruite.

D'une manière générale, les différents Produits CROSSCALL sont conformes

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 exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause ;
- En ce qui concerne la chute ou le choc des Produits, la garantie CROSSCALL sera exclue lorsque l'utilisation du Client révèle des conditions d'utilisation non conformes à l'usage normal, raisonnable et/ou approprié des produits (à titre indicatif, choc volontaire, acte négligeant, etc.)

Le rapport du service technique et le constat justifiant l'exclusion font foi et seront opposables au Client.

2.2.5. Produits hors garanties. En cas d'exclusion de garantie, pour quelle que raison que ce soit (délai, conditions non remplies, etc.) :

- (i) Le rapport du service technique sera accompagné d'un devis et d'un constat justifiant de l'exclusion ;

En cas de refus du devis de réparation avec restitution du Produit par le Client, des frais de gestion et d'expédition seront à la charge du client.

En cas de refus de devis et non-paiement des frais 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 CROSSCALL, auquel cas aucun dédommagement ne pourra être demandé à CROSSCALL.

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

2.2.6. Disponibilité des pièces détachées. Conformément aux exigences du décret n°2014-1482 du 9 décembre 2014 relatif à l'article L.111-3 du code de la consommation : Pour les produits mis à vente à compter du 1^{er} mars 2015, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des produits Crosscall seront disponibles pendant 2 années à compter de la date de vente au consommateur final.

2.3. Garantie après réparation

2.3.1. Durée. La garantie des réparations effectuées par CROSSCALL est d'une durée de six mois à compter de la date de réexpédition et s'applique exclusivement sur la ou les fonctions objet de la précédente intervention, à l'exclusion de toute autre.

2.3.2. Frais. Les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition sont à la charge du Client. Les frais de réexpédition sont à la charge de CROSSCALL.

2.4. Mise en œuvre de la garantie

2.4.1. Conditions. Outre les cas d'exclusions et de délais, la mise en œuvre de la garantie suppose le respect par le Client des conditions stipulées à l'article 2.2.3. Notamment, le Client devra communiquer le formulaire de garantie SAV accompagné du numéro de retour (RMA) accompagnés des documents indiqués.

2.4.2. Contact. La demande d'intervention devra être adressée, dans un délai de 48 heures 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 et le détail de la prestation demandée.

2.5. Garantie spécifique CROSSCALL panne au déballage.

2.5.1. Définition. Cette garantie s'applique uniquement aux cas de panne du Produit lors de sa mise en service. En fonction de la nature de la panne, des stocks disponibles et du souhait du Client, cette garantie couvre la réexpédition du Produit réparé ou d'un produit d'échange de valeur équivalente.

2.5.2. Mise en œuvre. Cette garantie doit être signalée dans un délai de 15 jours francs à compter du jour d'achat du Produit, dans les conditions stipulées à l'article 2.4.2 ci-dessus, avec une description précise du problème rencontré avec le Produit.

2.5.3. 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 accompagnée des documents indiqués à l'article 2.2.3 ;

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.

2.5.4. Exclusions. 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 du Produit ;
- Produits ouverts ou démontés ;
- Dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe ;
- Dommages dus à l'oxydation ;
- Dommages dus à un problème d'alimentation externe au Produit (par exemple, branchement sur une prise défectueuse).