



CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE

Version du 1er octobre 2022

1. Entrée en vigueur et champ d'application

- 1.1. Les présentes conditions sont celles de la société CROSSCALL, société par actions simplifiée, au capital de 450 555€, dont le siège social est sis 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix en Provence sous le numéro 518 706 890.

Email : shop@crosscall.com

Numéro de téléphone : 04 42 60 75 70 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30)

Ce contrat de garantie commerciale (« le Contrat de Garantie Commerciale ») entre en vigueur à compter du 1^{er} Octobre 2022 et est donc applicable à toute vente de Produits éligibles effectuée à compter de cette date. Il complète les Conditions Générales de Vente (les « **CGV** ») auxquelles il se réfère expressément et dont toutes les dispositions non amendées en vertu des présentes restent applicables. Les conditions générales de garantie et de service après-vente valables jusqu'au 31 Septembre 2022 et applicables aux ventes concluent antérieurement restent disponibles en cliquant [ici](#).

- 1.2. Le Contrat de Garantie Commerciale a pour objet de définir les conditions de la garantie commerciale accordée par CROSSCALL ainsi que celles du service après-vente qui sera assuré aux consommateurs-utilisateurs finaux (le ou les « **Client(s)** »), pour les produits de la marque CROSSCALL (les « **Produits** »), vendus soit directement via le site Internet de CROSSCALL (www.crosscall.com), soit par 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** »).
- 1.3. Le service après-vente auprès des Clients, sera pris en charge par CROSSCALL ou un de ses réparateurs agréés, 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 objets des présentes conditions générales, ce qu'il garantit à CROSSCALL.



- 1.4. Les présentes conditions ainsi que la garantie commerciale s'appliquent exclusivement aux Produits vendus dans les pays listés dans le formulaire de demande de prise en charge SAV accessible en cliquant http://www.crosscall.com/fr_FR/help¹
- 1.5. L'envoi par le Client du formulaire SAV dûment renseigné sur le site de CROSSCALL vaut contrat écrit et emporte connaissance et acceptation sans réserve du présent Contrat de Garantie Commerciale. Il prévaut sur toute autre version ou tout autre document contradictoire, ayant le même objet. Toute demande de prestation de services après-vente hors garantie fera l'objet d'un devis mentionnant le coût de la prestation.

2. Garantie commerciale de 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 applicables. En conséquence, les services et avantages proposés par la garantie commerciale de CROSSCALL s'ajoutent aux droits qui sont conférés par la Loi au Client, ils ne les remplacent pas. Les conditions de mise en œuvre des garanties légales sont exposées à l'article 6 ci-après.

- 2.1. **Période de garantie.** La durée de cette garantie commerciale est définie dans le tableau dont le Client pourra prendre connaissance en suivant le lien https://docs.crosscall.com/public/OTHER/LEGAL/CG/SAV/TABLEAU-CONDITIONS-GARANTIES-COMMERCIALES_FR.pdf.

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

Toute période d'immobilisation du Produit pendant le cours de la garantie commerciale, aux fins de remise en état couverte par cette garantie, suspend le délai de garantie qui reste à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état. Cette période court à compter de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du Produit et reprend à compter du renvoi du Produit réparé ou remplacé.

- 2.2. **Réparation ou remplacement.** Si pendant la période de garantie telle que définie ci-dessus, le Produit s'avère défectueux en raison de sa conception ou de sa fabrication ou d'une pièce défaillante, CROSSCALL s'engage, dès lors que les conditions d'application de sa garantie commerciale sont remplies, à en 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.

Afin de procéder aux réparations, CROSSCALL pourra utiliser des pièces ou des produits neufs ou reconditionnés. Les pièces extraites ou séparées du Produit afin d'être remplacées deviennent la propriété de CROSSCALL.

Aucun remboursement du Produit du Client ne sera effectué.

¹ Exceptions pour l'île de la Réunion, Guyane, Martinique et Guadeloupe : les présentes conditions ainsi que la garantie commerciale ne s'appliquent qu'aux Produits achetés auprès de revendeurs ou distributeurs partenaires.



2.3. **Conditions de mise en œuvre.** Outre les conditions de délais et les cas d'exclusion de garantie visés à l'article 2.5 ci-dessous, la réparation ou le remplacement sera effectué aux conditions suivantes :

- le formulaire SAV devra être dûment renseigné sur le site internet www.crosscall.com/fr_FR/help onglet « Assistance » - « SAV ». Un numéro d'accord « RMA » sera communiqué au Client en même temps que l'accord de retour et accompagnera le Produit, objet de la demande de SAV et son suivi. La demande d'intervention devra spécifier en détail, pour chaque Produit, le dysfonctionnement constaté. Cet accord de retour ne vaut pas pour autant validation définitive de la prise en charge du Produit dans le cadre de la présente garantie.

et

- les documents et éléments suivants devront être adressés à CROSSCALL aux coordonnées figurant sur l'accord de retour :
 - la copie de la facture, indiquant la date d'achat, le type du Produit, le numéro IMEI et le nom du Distributeur ;
 - les documents de prise en charge liés à la demande du client ;
 - le Produit et tous ses accessoires.

Ces documents et éléments 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 préalablement sauvegarder toutes les informations et données personnelles contenues dans le téléphone. CROSSCALL sera amenée à réinitialiser le téléphone et ne pourra être déclarée responsable de la perte de données personnelles du Client.

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. **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.

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

- Installation ou utilisation du Produit en contradiction avec (i) les standards techniques ou de sécurité en vigueur ou (ii) les instructions fournies par CROSSCALL dans les manuels



d'utilisation ou dans les consignes de sécurité ;

- Ouverture du Produit, démontage non autorisé, modifications ou réparations effectuées par l'utilisateur final ou par des personnes ou prestataires non agréés par CROSSCALL et/ou avec des pièces détachées non approuvées par CROSSCALL ;
- Modification du software effectuée par l'utilisateur final ou par des personnes ou prestataires non agréés par CROSSCALL,
- Numéro de série ou plaque signalétique, IMEI arraché, illisible, non disponible ;
- Utilisation du Produit avec des accessoires, périphériques et autres produits dont le type, l'état et/ou les normes ne répondent pas aux prescriptions de CROSSCALL ;
- Défauts liés au fait que le Produit a été utilisé ou connecté à un équipement ou à un logiciel non approuvé par CROSSCALL ;
- Défauts et dommages résultant d'une négligence ou d'une faute, d'un acte volontaire, d'une utilisation incorrecte ou abusive du Produit, d'un accident ou d'une manipulation non conforme à une utilisation normale, et ce quelle qu'en soit la cause.
- 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 ;
- Produits achetés d'occasion autres que ceux achetés sur le site internet de CROSSCALL ;
- Toute défaillance des services et applications embarqués dans le Produit, dont le fonctionnement relève exclusivement de leurs concepteurs.
- Tout équipement qui ne serait pas d'origine. Par ailleurs, un opérateur tiers, indépendant, fournit la carte SIM et le réseau ou système (cellulaire ou autre) sur lequel votre produit fonctionne. Dans le cadre de cette garantie, CROSSCALL rejette toute responsabilité relative au fonctionnement, à la disponibilité, à la couverture, aux services ou à la capacité du réseau ou système (cellulaire ou autre) et ne pourra prendre en charge ce type de défaillance dans le cadre de la présente garantie.
- Dommages causés aux éléments extérieurs des téléphones (notamment casse écran ou de la coque).
- Téléphones non destinés à une commercialisation ;
- Défaut d'installation dans un délai raisonnable des mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Produit.

En cas d'intrusions de corps solides et liquides qui révèlent des conditions d'utilisation excédant l'indice de protection applicable au Produit en cause, les différents Produits CROSSCALL étant soumis à différentes normes IP (*Ingress Protection*, soit protection contre les infiltrations) concernant la résistance aux corps étrangers et aux corps liquides. 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.

En cas d'expiration de la période de garantie ou d'exclusion de garantie, CROSSCALL peut proposer un devis et une prise en charge payante du Produit dans les conditions décrites ci-après.

3. Conditions de prise en charge des Produits hors garantie.

- (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 d'un réparateur agréé, sera accompagné d'un constat justifiant de l'exclusion et d'un devis de réparation.

Pour les Produits hors garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition sont à la charge du Client.

Le devis de réparation (pièces, main d'œuvre et logistique) établi par le réparateur agréé comprend également les frais de port, d'emballage, d'assurance, de réexpédition et est soumis à l'approbation préalable du Client.

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 et sans demande de restitution du Produit non réparé dans un délai de quatre-vingt-dix (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 acceptée par CROSSCALL fera l'objet d'une facturation au Client des frais de réparation, de gestion et de port, sur devis approuvé.
- (iii) Dans le cadre d'une réparation hors garantie, le Client ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le Client dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

4. Disponibilité des pièces détachées :

Le Client peut prendre connaissance de la durée de disponibilité des pièces détachées par Produit en cliquant sur le lien https://docs.crosscall.com/public/OTHER/LEGAL/CG/SAV/TABLEAU-CONDITIONS-GARANTIES-COMMERCIALES_FR.pdf.

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 visées à l'article 2.3, 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 ;
- ✓ Produit retourné incomplet (sans la boîte d'origine, les accessoires etc.).

6. Garanties légales

Information du Client

Il est rappelé que tous les Produits fournis par CROSSCALL, comprenant le contenu et/ou le(s) service(s) numérique(s) et les mises à jour ainsi que leurs emballages et instructions de montage mis à la charge de CROSSCALL, bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1649 du code civil indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Mise en œuvre des garanties légales

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant



ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.



« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

7. Mises à jour

Mise à jour nécessaire à la conformité du Produit. CROSSCALL fournira au Client les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des Produits par rapport au contrat et à l'article L 217-5 du code de la consommation. Il informera le Client de la disponibilité de ces mises à jour et des conséquences de leur non-installation pour le Client.

Lorsque le Client n'installe pas dans un délai raisonnable ou de façon incorrecte ces mises à jour, CROSSCALL ne sera pas responsable des défauts de conformité du Produit résultant uniquement de la non-installation desdites mises à jour par le Client informé et ou de l'installation incorrecte qui n'est pas due à des lacunes de CROSSCALL dans les instructions d'installation fournies.

Mise à jour non nécessaire à la conformité du Produit.

Conformément à l'article L 217-20 du code de la Consommation, les mises à jour non nécessaires à la conformité du Produit sont fournies au Client pour des raisons valables sans coût supplémentaire pour le Client. Celui-ci est en droit de refuser une telle mise à jour et de la désinstaller.