

**SPLOŠNI POGOJI GARANCIJE
IN POPRODAJNIH STORITEV 2021
Različica z dne 07. 12. 2020**

1. Začetek veljavnosti in področje uporabe

- 1.1. **Namen splošnih pogojev garancije in poprodajnih storitev je opredeliti pogoje tržne garancije, ki jo izda družba CROSSCALL, in pogoje poprodajnih storitev, ki bodo na voljo končnim uporabnikom (" Stranke ") za izdelke blagovne znamke Crosscall ("Izdelki "), ki se prodajajo neposredno prek spletnega mesta CROSSCALL (www.crosscall.com) ali s strani kupca-distributerja, ne glede na pogoje in / ali klavzule, ki so lahko navedeni na dokumentih kupca-distributerja Izdelkov ("Distributer ").**
- 1.2. Splošni pogoji garancije in poprodajnih storitev začnejo veljati s 1. januarjem 2021 in se zato uporabljajo za vsako upravičeno prodajo Izdelkov, opravljeno od tega datuma dalje.
Splošni pogoji poprodajnih storitev, veljavni do 31. 12. 2020, so na voljo s klikom [tukaj](#).
- 1.3. To so pogoji družbe CROSSCALL, poenostavljene delniške družbe s kapitalom 398.301 €, s sedežem na 245, rue Paul Langevin - 13290 Aix-en-Provence, ki je vpisana v Poslovni register mesta Aix en Provence pod številko 518706890.
- 1.4. Poprodajne storitve za Kupce bo zagotovil CROSSCALL ali eden od njegovih pooblaščenih serviserjev, ne glede na to, da lahko določena pravna jamstva veljajo za Distributerja, odvisno od držav, v katerih se Izdelki prodajajo navedenim Kupcem.
Distributer se obvezuje, da bo Kupce obvestil ali naročil, da jih obvestijo o natančnih pogojih poprodajnih storitev za Izdelke, za katere veljajo splošni pogoji, in za to jamči družbi CROSSCALL.
- 1.5. Ti pogoji in tržna garancija veljajo izključno za Izdelke, ki se prodajajo v državah, navedenih v obrazcu zahtevka za poseg s strani poprodajnih storitev, ki je dostopen s klikom na <https://crosscall.com/sav/>.¹

2. Tržna garancija družbe CROSSCALL. Za Izdelke velja garancija za kakršno koli napako pri zasnovi in izdelavi pod naslednjimi pogoji. Ta garancija ne nadomešča pravnih jamstev, kot je navedeno v spodnjem členu 6.

2.1. Garancijsko obdobje. Trajanje tržne garancije je:

- (i) Dve (2) leti za telefon in dodatno opremo v škatli ;**
- (ii) Tri (3) leta za telefone Core M4 Go, Core M4, Core X4 in tablični računalnik Core T4, kot tudi za dodatno opremo, priloženo v škatli ;**
- (iii) Dvanajst (12) mesecev za dodatno opremo** (z izjemo zaščit za zaslon, ki so izključene iz te garancije), bodisi da je priložena v škatli telefona, bodisi da se prodaja posebej (npr. : X-BIKE, X-DOCK, X-POWER, ...);

Obdobje tržne garancije začne teči od dneva nakupa Izdelka.

Brez poseganja v podaljšanje garancije za neobratovanje Izdelka, kar je predvideno v členu L. 217-16 Potrošniškega zakonika in omenjeno spodaj, zamenjava ali popravilo Izdelka v garanciji nista namenjena niti podaljšanju zgoraj navedenega garancijskega obdobja, niti za uvedbo nove garancije za Izdelek.

V primeru, da se prevzame Izdelek z garancijo, se vsako obdobje nedelovanja izdelka, ki traja vsaj sedem (7) dni, doda preostalemu času trajanja tržne garancije. To obdobje začne teči od zahtevka Kupca za poseg ali od izročitve Izdelka v popravilo, če izročitev sledi zahtevku za poseg.

¹ Izjema za otok Reunion: ti pogoji in tržna garancija veljajo samo za Izdelke, kupljene pri prodajalcih ali partnerskih distributerjih.

- 2.2. **Popravilo ali zamenjava.** Če se v garancijskem obdobju, kot je določeno zgoraj, izkaže, da ima Izdelek napako zaradi zasnove, izdelave ali sestavnega dela, se CROSSCALL zaveže, da bo takoj, ko bodo izpolnjeni pogoji za uporabo tržne garancije, zagotovil popravilo ali zamenjavo brez zaračunavanja dela in delov. CROSSCALL si pridržuje diskrecijsko izbiro, glede na nastale stroške, za popravilo izdelka ali zamenjavo z enakim ali enakovrednim modelom.

Za izvedbo popravil lahko CROSSCALL uporablja nove ali prenovljene dele ali izdelke, podobne novim delom ali izdelkom. Deli, ki so odstranjeni ali ločeni iz Izdelka zaradi zamenjave, postanejo last podjetja CROSSCALL.

- 2.3. **Pogoji za izvedbo.** Razen rokov in primerov izključitve garancije iz člena 2.5 spodaj se popravilo ali zamenjava izvaja pod naslednjimi pogoji:

- obrazec za poprodajne storitve mora biti pravilno izpolnjen na spletišču www.crosscall.com, zavihek "Pomoč" – "Poprodajne storitve". Številka pogodbe "RMA" bo Kupcu sporočena hkrati s pogodbo o vračilu in bo spremljala Izdelek, ki je predmet zahteve za poprodajne storitve in nadaljnje ukrepanje. Zahteva za poseg mora za vsak Izdelek podrobno navesti ugotovljeno okvaro. Vendar ta pogodba o vračilu ne pomeni dokončne potrditve kritja Izdelka v okviru te garancije.

in

- naslednje podatke in predmete je treba poslati družbi CROSSCALL na kontaktne podatke, navedene v pogodbi o vrnitvi:
 - kopija računa, ki navaja datum nakupa, tip Izdelka, številko IMEI in ime Distributerja;
 - številka IMEI telefona, ki vključuje serijo števk, imenovanih IMEI (identifikacija mobilnega telefona);
 - telefon in njegova dodatna oprema.

Kupec mora najprej shraniti vse informacije in osebne podatke v telefonu. CROSSCALL bo morda moral ponastaviti telefon in ne bo odgovoren za izgubo Kupčevih osebnih podatkov.

Ti dokumenti in elementi morajo biti priloženi Izdelku, ki ga pošiljate ali predložite v popravilo. CROSSCALL lahko zavrne garancijo, če zgoraj navedeni dokumenti niso predloženi ali če so podatki, ki jih vsebujejo, nepopolni, neberljivi ali neskladni.

Kupec mora shraniti dokazilo o pošiljanju zahtevka za poprodajne storitve, ki se lahko zahteva v primeru spora.

- 2.4. **Stroški.**

Za Izdelke v garanciji stroške poštnine, pakiranja, zavarovanja, pošiljanja in ponovnega pošiljanja krije CROSSCALL.

Za Izdelke brez garancije stroške poštnine, pakiranja, zavarovanja, pošiljanja in ponovnega pošiljanja krije Kupec.

- 2.5. **Izvzetja iz garancije.** Tržna garancija podjetja CROSSCALL ne velja v naslednjih primerih:

- Namestitev ali uporaba Izdelka v nasprotju z (i) veljavnimi tehničnimi ali varnostnimi standardi ali (ii) navodili, ki jih navaja CROSSCALL v navodilih za uporabo ali v varnostnih napotkih;
- Odpiranje Izdelka, nepooblaščen razstavljanje, predelave ali popravila, ki jih izvede končni uporabnik ali osebe ali ponudniki storitev, ki jih ni odobril CROSSCALL in / ali z rezervnimi deli, ki jih ni odobril CROSSCALL;
- Sprememba programske opreme s strani končnega uporabnika ali oseb ali ponudnikov storitev, ki jih ni odobril CROSSCALL,
- Serijska številka ali imenska tablica, IMEI odtrgane, neberljive, niso na voljo;
- Uporaba Izdelka z dodatki, zunanji napravami in drugimi izdelki, katerih vrsta, stanje in / ali standardi ne ustrezajo zahtevam družbe CROSSCALL;
- Napake, povezane z dejstvom, da je bil Izdelek uporabljen ali povezan z opremo ali programsko

opremo, ki je ni odobril CROSSCALL;

- Napake in škoda, ki so posledica malomarnosti ali napake, namernega ravnanja, nepravilne uporabe ali zlorabe Izdelka, nesreče ali ravnanja, ki ni v skladu z običajno uporabo, ne glede na vzrok.
- Vzroki zunaj Izdelka, na primer (ne da bi bil ta seznam izčrpen): strela, požar, napetostni sunek, povezava z okvarjeno vtičnico;
- Oksidacija, nastala zaradi neustrezne vstavitve s strani Kupca pokrovčkov za USB ali avdio vrata, ki so nujno potrebni za zagotavljanje vodotesnosti izdelka;
- Kupljeni so bili rabljeni izdelki;
- Vsaka okvara storitev in aplikacij, vdelanih v Izdelek, za delovanje katerih so izključno odgovorni njihovi oblikovalci.
- Vsa oprema, ki ni originalna. Poleg tega neodvisni tretji operater zagotovi kartico SIM in omrežje ali sistem (celični ali drug), na katerem deluje vaš izdelek. V okviru te garancije CROSSCALL zavrača vsako odgovornost v zvezi z delovanjem, razpoložljivostjo, pokritostjo, storitvami ali zmogljivostjo omrežja ali sistema (celičnega ali drugega) in v okviru te garancije ne more kriti okvar te vrste.
- Poškodba na zunanjih elementih telefonov (zlasti okvara zaslona oz. ovitka).
- Telefoni, ki niso namenjeni trženju;

Na splošno za različne Izdelke CROSSCALL veljajo različni standardi IP (*Zaščita pred vdorom* ali *zaščita pred infiltracijo*) glede odpornosti proti tujkom in tekočinam. Različni modeli Izdelkov ustrezajo različnim standardom.

- Glede vdorov v trdne in tekoče snovi pa bo garancija CROSSCALL izključena, če Kupčevi pogoji uporabe presegajo zaščitni indeks, ki velja za zadevni Izdelek.

Poročilo tehnične službe CROSSCALL ali pooblaščenega serviserja in poročilo o storitvi, ki upravičuje izključitev garancije, sta verodostojna in zavezujoča za Kupca.

V primeru izteka garancijskega obdobja ali izključitve garancije lahko CROSSCALL predloži ponudbo in plačljivo podporo za Izdelek pod spodaj opisanimi pogoji.

3. Pogoji podpore za Izdelke izven garancije.

- (i) V primeru izključitve garancije iz kakršnega koli razloga (preseženo garancijsko obdobje, neizpolnjeni pogoji itd.) mora biti poročilo tehnične službe družbe CROSSCALL ali pooblaščenega serviserja priložena utemeljitev izključitve in predračun popravila.

Za Izdelke brez garancije stroške poštnine, pakiranja, zavarovanja, pošiljanja in ponovnega pošiljanja krije Kupec.

V primeru zavrnitve predračuna popravila in na zahtevo Kupca za vrnitev Izdelka, mu bo CROSSCALL ali njegov pooblaščen serviser vrnil nepopravljeni Izdelek, stroški pošiljanja ter stroški upravljanja in obdelave datoteke pa bo vseeno kril Kupec.

V primeru zavrnitve predračuna in brez zahteve za vrnitev nepopravljenega Izdelka v roku devetdesetih (90) dni od datuma prejema predračuna se bo štelo, da je Kupec Izdelek opustil in da ga lahko pooblaščen serviser ali CROSSCALL uničita. V tem primeru ni mogoče zahtevati odškodnine od družbe CROSSCALL.

- (ii) Za kakršno koli drugo zahtevo za popravilo izdelka brez garancije s strani Kupca, ki jo prejme CROSSCALL, bodo Kupcu zaračunani stroški popravila, upravljanja in pošiljanja.

4. Razpoložljivost nadomestnih delov:

Za izdelke, ki so bili trženi pred letom 2020, je obdobje razpoložljivosti nadomestnih delov, bistvenih za uporabo novih Izdelkov, dve (2) leti od datuma nakupa s strani Kupca.

Za izdelke (nova paleta telefonov Core M4 Go, Core M4, Core X4 in tablični računalnik Core T4), ki jih CROSSCALL trži od leta 2020, je obdobje razpoložljivosti nadomestnih delov, bistvenih za uporabo novih izdelkov, deset (10) let od datuma konca trženja izdelka.

Za dodatno opremo in funkcijske telefone ne bodo na voljo nobeni nadomestni deli.

5. Specifična garancija družbe CROSSCALL za okvaro ob razpakiranju

5.1. Definicija

Ta garancija velja samo za primere okvare Izdelka med zagonom v roku petnajstih (15) dni od nakupa. V tem primeru se, če je okvara dokazana, in razen v primeru spodaj omenjene izključitve, pošlje kupcu enak telefon na stroške družbe CROSSCALL.

5.2. Zagon

O tej garanciji je treba poročati v roku petnajstih (15) dni od datuma nakupa Izdelka, pod zgoraj navedenimi pogoji, z natančnim opisom težave, ugotovljene pri Izdelku.

5.3. Po prejemu zahteve in če za ta Izdelek velja garancija za okvaro ob razpakiranju, bo CROSSCALL Kupcu poslal številko pogodbe o vračilu.

Izdelek je treba vrniti v originalni embalaži, tudi če je bila odprta. Priloženi morajo biti vsi dodatki in dokumenti, navedeni v členu 2.3

Če Izdelek ne ustreza okvari ob razpakiranju, bo (i) vrnjen na stroške Kupca ali (ii) prekvalificiran pod ustreznim razlogom.

5.4. Izključitve garancije za okvaro ob razpakiranju

Garancija družbe CROSSCALL za okvaro ob razpakiranju ne velja v naslednjih primerih:

- ✓ Okvara ob razpakiranju ni dokazana pri diagnozi okvare s strani servisa družbe CROSSCALL;
- ✓ Napako je mogoče pripisati nepravilni uporabi Izdelka s strani Kupca; Odprti ali razstavljeni Izdelki;
- ✓ Poškodbe, okvare, izpadi ali pomanjkljivosti, ki jih je mogoče pripisati vzrokom zunanjega izvora, na primer tistim, ki so opisani v členu 2.4 zgoraj;
- ✓ Poškodbe zaradi oksidacije;
- ✓ Izdelek je bil vrnjen nepopoln (brez originalne škatle, dodatkov itd.).

6. Pravna jamstva. CROSSCALL opozarja, da je prodajalec, kadar je to primerno, še naprej zavezan Kupcu na podlagi pravnega jamstva o skladnosti, navedeni v členih L. 217-4 do L. 217-16 Potrošniškega zakonika in tistih, ki se nanašajo na napake na prodanem predmetu, pod pogoji iz členov 1641 do 1648 in 2232 Civilnega zakonika, ne glede na katero koli drugo pravno garancijo, ki bi lahko veljala v državi, kjer je bil Izdelek prodan Kupcu.

• Člen L. 217-4 Potrošniškega zakonika

"Prodajalec mora blago dostaviti v skladu s pogodbo in je odgovoren za kakršno koli neskladnost, ki obstaja ob dobavi.

Prav tako je odgovoren za kakršno koli neskladnost, ki izhaja iz embalaže, navodil za montažo ali namestitvev, če mu je bila zaračunana s pogodbo ali je bila izvedena na njegovo odgovornost. »

• Člen L. 217-5 Potrošniškega zakonika

"Blago je skladno s pogodbo:

1° če je primerno za uporabo, ki se običajno pričakuje od podobnega blaga in, glede na primer:

- *če ustreza opisu s strani prodajalca in ima lastnosti, ki jih je ta kupcu predstavil v obliki vzorca ali modela;*
- *če ima lastnosti, ki jih kupec upravičeno lahko pričakuje glede na javne izjave prodajalca, proizvajalca ali njegovega zastopnika, zlasti pri oglaševanju ali označevanju;*

2° če ima značilnosti, o katerih se medsebojno dogovorita stranki, ali če je primeren za kakršno koli posebno uporabo, na katero kupec opozori prodajalca in jo ta sprejme. »

• Člen L. 217-12 Potrošniškega zakonika

"Ukrepi zaradi neskladnosti potече dve leti po dobavi blaga. »

• Člen L. 217-16 Potrošniškega zakonika

"Ko kupec prodajalca med obdobjem tržne garancije, ki mu je bila dana ob nakupu ali popravilu premičnine, prosi za popravilo, zajeto v garancijo, se vsako obdobje neobratovanja, ki traja najmanj sedem dni, doda trajanju obdobja garancije, ki je še veljalo.

To obdobje začne teči od zahteve kupca za poseg ali oddaje v popravilo zadevnega blaga, če ta oddaja sledi zahtevi za poseg. »

- **Člen 1641 Civilnega zakonika**

"Prodajalca zavezuje garancija za skrite napake na prodanem predmetu, zaradi katerih je neprimeren za namenjeno uporabo, ali ki to uporabo zmanjšajo do te mere, da ga kupec ne bi kupil ali bi zanj dal nižjo ceno, če bi jih poznal. »

- **Člen 1648 al. 1 Civilnega zakonika**

"Tožbo, ki je posledica hudih okvar, mora kupec vložiti v dveh letih od odkritja napake. »
