

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE STANDARD

Table des matières

| | | |
|----|--|---|
| 1 | Équipements concernés par le présent Document..... | 2 |
| 2 | Contrat Retour Atelier Standard..... | 2 |
| 3 | Gestion des DOA (Pannes au Déballage) | 2 |
| 4 | Méthodologie d'Intervention Standard | 3 |
| 5 | Exclusions de la Garantie Standard | 4 |
| 6 | Support Technique des Produits | 5 |
| 7 | Responsabilités | 5 |
| 8 | Délais d'Intervention | 5 |
| 9 | Fin de Garantie | 6 |
| 10 | Conditions de Paiement | 6 |
| 11 | Facturation..... | 6 |
| 12 | Modifications du présent Document..... | 6 |

1 Équipements concernés par le présent Document

Tous les équipements neufs vendus par ACCES DIFFUSION bénéficient d'une Garantie Standard par Retour Atelier. Les termes et conditions de ces Garanties **sont définies contractuellement dans les Conditions Générales Contractuelles** qui vous ont été remises lors de l'établissement de votre devis et/ou lors de la remise de votre confirmation de commande. Le présent document est informatif et s'attache tout particulièrement à la présentation de la méthodologie de traitement et au détail des exclusions.

2 Contrat Retour Atelier Standard

La durée de la Garantie Standard est définie en fonction de chaque produit et correspond à ce qui est consenti par le constructeur tel qu'indiqué sur le devis ou l'accusé de réception de commande. Le Client retourne, à sa charge et sous sa responsabilité, le matériel défectueux par transporteur, le matériel est réparé en atelier dans un délai moyen de 5 jours ouvrés suivant la réception en nos locaux, puis réexpédié au Client à la charge de ACCES DIFFUSION en France métropolitaine. ACCES DIFFUSION met tout en œuvre pour atteindre ce délai de réparation mais il ne constitue néanmoins pas un engagement contractuel.

ACCES DIFFUSION peut, de son seul chef, choisir entre réparer l'unité défectueuse ou procéder à un échange Standard (par du matériel neuf ou re-manufacturé). La conservation des données et applications installées sur le matériel retourné en atelier n'est pas garantie. Certaines interventions peuvent nécessiter la réinitialisation complète de l'appareil. Se reporter au **Chapitre 4** (Méthodologie d'Intervention) pour connaître la procédure de retour **à respecter impérativement**.

2
6

3 Gestion des DOA (Pannes au Déballage)

En cas de panne au déballage (DOA) sur les produits, le Client doit effectuer une réclamation pour un remplacement immédiat du produit concerné dans les 15 (quinze) jours suivant la réception du matériel. La déclaration doit comporter le numéro de commande ainsi que le numéro de série du matériel concerné. Après acceptation de la déclaration de DOA, le produit sera remplacé à l'équivalent, sous réserve de disponibilité en stock, sur réception dans les locaux d'ACCES DIFFUSION du produit concerné. Les frais de retour vers ACCES DIFFUSION restent à la charge du Client, ACCES DIFFUSION prenant à sa charge les frais de livraison pour le produit de remplacement (France métropolitaine). Dans le cas où le délai des 15 jours est dépassé, le produit ne pourra pas être considéré comme DOA et sera traité dans le cadre de la Garantie Standard (Méthodologie d'Intervention Standard).

4 Méthodologie d'Intervention Standard

Pour pouvoir bénéficier des services de Garantie et/ou d'Extension de Garantie, le Client doit respecter précisément la procédure de RMA (*Demande d'Autorisation de Retour*) décrite ci-dessous.

| | |
|---|---|
| 1 | Après avoir détecté un problème sur un matériel, le Client doit appeler ACCES DIFFUSION afin qu'un premier diagnostic téléphonique soit effectué. Si le dépannage téléphonique n'est pas suffisant, un numéro d'autorisation de retour (N°RMA) sera attribué au Client. Si le Client est capable de caractériser la panne, il peut faire la demande de numéro RMA en ligne par ses propres moyens, via le site web (www.accesdiffusion.com , rubrique WEB-RMA). |
| 2 | <p>Le Client doit effectuer l'envoi du matériel défectueux en port payé (accompagné d'un descriptif de la panne et des coordonnées d'une personne responsable du suivi du dossier chez le Client) à ACCES DIFFUSION dans un emballage d'origine conservé par le Client ou un emballage conforme aux envois commerciaux Standards.</p> <p>Le numéro de RMA doit être apposé très lisiblement sur l'emballage du produit pour éviter toute mise à l'écart ou retour du colis. Il est fortement conseillé d'assurer le colis lors de l'expédition et d'utiliser des transporteurs offrant un service de suivi des colis.</p> |
| 3 | A réception en ses locaux, ACCES DIFFUSION effectue diagnostic et réparation du matériel. |
| 4 | ACCES DIFFUSION réexpédie le matériel chez le Client (en France métropolitaine). |
| 5 | <p>En cas de panne non couverte par la Garantie, ACCES DIFFUSION prévient le Client puis effectuera les premières étapes de diagnostic et de dépannage avant d'envoyer le devis de réparation au client. Après acceptation du devis par le Client, l'appareil sera renvoyé au client.</p> <p>En cas de non réponse au devis au bout de 45 jours, le colis est renvoyé chez le Client. Des frais de prise en charge s'élevant à 70 € H.T. seront applicables en cas de refus du devis ou de non réponse après 45 jours.</p> |
| 6 | Le Client doit effectuer la mise en service du matériel réparé ou échangé dès réception de celui-ci. Dans certains cas, pour des raisons techniques, le matériel sera retourné dans la configuration usine par défaut ; il appartient alors au Client de remettre son matériel dans la configuration logicielle nécessaire à son bon fonctionnement. |
| 7 | Le Client doit effectuer des tests validant le bon fonctionnement du matériel dans la configuration logicielle qui lui est propre avant sa remise en production. |
| 8 | La main d'œuvre et les composants changés lors d'une intervention de SAV sont garantis 3 mois. |

NOTE : Le système de RMA est mis en place afin d'assurer traçabilité, fiabilité et efficacité du Service Après-Vente. ACCES DIFFUSION se réserve le droit de mettre à l'écart ou de refuser tout colis reçu au Service Technique qui n'aurait pas fait l'objet d'une procédure RMA correcte.

5 Exclusions de la Garantie Standard

Sont exclues du contrat Standard et donneront lieu à facturation au tarif en vigueur :

1. Les détériorations dues au transport aller (Client vers ACCES DIFFUSION).
2. Les socles de communication et recharge, les stylets, les étuis, les housses, les câbles et les alimentations, les consommables (batterie, tête d'impression thermique, film de protection...).
3. La remise en état du matériel après un accident ou une utilisation du matériel non conforme au Manuel Utilisateur.
4. Les détériorations dues à un mauvais entretien de la machine (non-respect des prestations habituelles d'entretien à la charge de l'opérateur).
5. Les détériorations dues à l'utilisation de fournitures hors spécifications et liées à la cause de la panne.
6. Les détériorations dues à un changement de configuration de la solution globale (changement d'ordinateur, système d'exploitation, etc...).
7. Les détériorations dues à l'utilisation d'une source d'alimentation autre que celles fournies par le constructeur ou ACCES DIFFUSION.
8. Les détériorations dues à une utilisation du matériel non conforme au mode d'emploi ou aux spécifications ACCES DIFFUSION.
9. Les détériorations dues à un dispositif extérieur de pilotage du matériel.
10. Les détériorations dues à l'exposition du matériel à des conditions d'utilisation extrêmes et non conformes aux spécifications du produit (humidité et températures limites de stockage ou d'utilisation, résistance aux chocs, aux infiltrations de liquide...).
11. Les détériorations dues à des pressions mécaniques importantes (hors spécifications du produit) sur boîtier et/ou sur l'écran.
12. Les dommages sur le film tactile de l'écran suite à l'utilisation d'un objet pointu et/ou l'absence de film de protection (un film tactile présentant des dysfonctionnements liés à des rayures ou des impacts ne sera pas couvert par le présent contrat).
13. Les détériorations dues à la connexion à des appareils non recommandés par le Constructeur.
14. Les détériorations dues à l'exposition du produit à des rayonnements électromagnétiques importants.
15. Les détériorations dues à l'ouverture du boîtier (hormis couvercle de batterie AR).
16. Les détériorations dues à l'utilisation de menus systèmes ne respectant pas les consignes du Constructeur.
17. Les machines retournées ne comportant pas de numéro de série ou comportant un numéro de série illisible ou vraisemblablement maquillé.
18. Les dommages liés aux désastres naturels ou provoqués par l'homme, ce qui inclut, sans se limiter aux incendies, vols, inondations et immersion de produits pouvant provoquer des dommages internes ou externes ou la destruction complète de la machine.
19. Des actions humaines irréversibles, ce qui inclut, mais sans se limiter aux, mises à jour d'OS, déprogrammation, installation-Retrait de Firmwares ou de protocoles et une mauvaise configuration du produit.
20. Les produits qui ont été réparés ou ouverts par un tiers (tout produit qui aura manifestement été ouvert par un tiers ne sera plus couvert par cette Extension de Garantie).

6 Support Technique des Produits

ACCES DIFFUSION met à disposition de tous ses clients une Équipe de Support Technique joignable par Téléphone, Email ou Fax aux horaires habituels d'ouverture de la société : du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (16h le Vendredi), sauf les jours fériés habituellement constatés.

Notre Équipe de Support Technique travaille en étroite collaboration avec les Équipes Techniques des Constructeurs. Elle est à même d'apporter un support de qualité sur tous les produits distribués que ce soit pour de l'avant-vente, de la qualification, de l'intégration, du développement logiciel ou la simple utilisation des produits.

Pour toute demande adressée au Service de Support Technique, ACCES DIFFUSION s'engage à fournir les premiers éléments de réponse sous 8 heures (ouvrées). La résolution complète d'un problème technique, dans la mesure où elle peut impliquer des tiers (Constructeur, Éditeurs Logiciels, Intégrateurs...), peut être plus longue mais le Service Support Technique s'engage à utiliser tous les moyens mis à sa disposition pour résoudre les problèmes techniques sous les plus brefs délais. La résolution d'un problème peut éventuellement nécessiter la mise à disposition dans les locaux d'ACCES DIFFUSION de la solution logicielle et matérielle complète utilisée par le Client.

7 Responsabilités

ACCES DIFFUSION ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable directement ou indirectement d'une quelconque conséquence et/ou perte due à l'utilisation ou à l'interruption de l'utilisation des matériels faisant l'objet de ce contrat.

ACCES DIFFUSION ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable directement ou indirectement des retards ou erreurs de livraison imputables au Transporteur.

8 Délais d'Intervention

ACCES DIFFUSION s'engage à réaliser le SAV dans un délai fixé moyen de 5 jours ouvrés hors transport. Les appareils sont reçus du lundi au vendredi ouvrés de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00, sauf les jours fériés habituellement constatés.

ACCES DIFFUSION met tout en œuvre pour atteindre ce délai de réparation mais il ne constitue néanmoins pas un engagement contractuel.

ACCES DIFFUSION pourra, en cas de forces majeures: grèves, intempéries, etc... ou autres événements indépendants de sa volonté, prolonger son délai d'intervention.

9 Fin de Garantie

ACCES DIFFUSION se réserve le droit de mettre fin aux prestations de Garantie décrites dans ce document dans le cas où le Client ne respecterait pas les obligations qui sont les siennes, notamment, mais sans se limiter, au règlement de l'intégralité ou d'une partie des frais dus pour les Garanties complémentaires souscrites ou pour des frais de réparation sur des matériels après passage en SAV.

10 Conditions de Paiement

La mise en œuvre de la présente Garantie Standard ne donne pas lieu à facturation spécifique. Les éventuelles Garanties complémentaires (Extension de la durée de Garantie Standard, couverture casse ou autre) sont facturées à la livraison des produits.

11 Facturation

La facturation est établie par ACCES DIFFUSION. En cas de non-paiement après 45 jours, et de plein droit, ACCES DIFFUSION suspendra tout dépannage. Le montant du contrat et des réparations en cours restera intégralement exigible et payable.

12 Modifications du présent Document

Les Conditions Générales de la Garantie Standard peuvent être modifiées sans préavis. La dernière version de ce document peut être téléchargée directement sur notre site web (www.accesdiffusion.com, section « Conditions Générales »).