

SERVICE APRES-VENTE PROJECTEURS MULTIMEDIA

Conditions de garantie standard :

La garantie standard sur ces produits est généralement de 2 ou 3 ans retour atelier, selon les modèles et la date de commercialisation. La validité de la garantie est consultable à l'adresse suivante : <http://www.epson.fr>

Un numéro de téléphone unique pour tout ce qui concerne l'après-vente :

0821 017 017 * 4 puis 5

(01 47 86 24 97 pour l'étranger et les DOM TOM)

LES SERVICES PACKS

Les services Packs EPSON vous offrent la possibilité d'étendre la période de garantie standard à des durées ou modalités différentes. Cette possibilité est offerte pendant toute la période de la garantie standard (exemple : l'achat le 01/01/99 d'un projecteur multimédia laisse la possibilité d'acquérir le service Pack associé jusqu'au 01/01/01) mais la date de départ des nouvelles conditions reste celle de la date d'achat du produit.

Pour consulter la liste des services Packs, ainsi que leur prix, téléchargez nos tarifs mensuels à l'adresse suivante : <http://www.epson.fr>

Les services Packs offrent des extensions de garanties pour ces produits, de 3 ans sur site.

↪ Garantie Site :

Le client appelle le 0821.017.017 * 4 puis 5 et transmet à notre hotline une description de la totalité de sa configuration. Si l'appareil nécessite une intervention et que la validité de la garantie est confirmée, une intervention est déclenchée à J+1 pour un appel le matin, J+2 si l'appel est passé l'après midi. Un transporteur se présentera ensuite chez le client au jour ouvré suivant la réception de l'appel, sauf rendez-vous précis avec le client. Un produit équivalent lui sera prêté durant la réparation de son projecteur. Le projecteur en panne est mis à disposition lorsque le transporteur se présente. Si le projecteur n'est pas prêt ou démonté de son support lorsque le transporteur se présente chez le client, la deuxième présentation de celui-ci sera à la charge du client.

ATTENTION : Ce service est uniquement destiné à la France Métropolitaine.

↳ Garantie Atelier :

Si le client souhaite un support (configuration ou matériel), il appelle notre Hot Line au 0821.017.017 * 4 puis 5. Si le problème nécessite un retour atelier et que la validité de la garantie est confirmée, notre Hot Line lui communiquera l'adresse avec le numéro de retour pour envoyer l'appareil en panne.

Afin de fournir un service de qualité, le numéro de retour devra être mentionné de manière distincte **sur** le colis. **Si ce numéro n'apparaît pas, le colis sera refusé.** Les options jointes ainsi que le problème devront être décrits.

A la réception du colis, un dossier de suivi est créé, la réparation effectuée et l'appareil renvoyé au client, aux frais d'EPSON France S.A.

ATTENTION : Dans le cas où la cause de la panne ne rentrerait pas dans le cadre de la garantie (casse, problème utilisateur, etc.), le client sera informé que l'intervention sera considérée comme Hors Garantie, donc facturable.

↳ Produits Hors Garantie :

Si le client souhaite un support (configuration ou matériel), il appelle notre Hot Line au 0821.017.017 * 4 puis 5. Si le problème nécessite un retour atelier, notre Hot Line lui communiquera l'adresse avec le numéro de retour pour envoyer l'appareil en panne.

Afin de fournir un service de qualité, le numéro de retour devra être mentionné de manière distincte **sur** le colis. **Si ce numéro n'apparaît pas, le colis sera refusé.** Les options jointes ainsi que le problème devront être décrits.

Une fois le colis réceptionné et le dossier créé, un devis de réparation est transmis au client. Le client renvoie son devis signé, portant la mention « Bon pour accord » ou « Refusé ». Si le client n'a pas de compte au Service Après-Vente, un chèque du montant du devis, ou du refus de devis, sera joint. **Les réparations sont effectuées à la réception du règlement.** L'adresse de retour du devis et du règlement est :

EPSON France S.A.
Service Administratif Après-Vente
60, Rue Auguste Perret
Europarc
94000 CRETEIL

Rappel : Concernant tous les retours atelier, les frais d'expédition sont à la charge du client et les frais de retour sont pris en charge par EPSON France S.A.
Un descriptif de la panne ainsi que la liste des options devront être joints à tous les colis.

Rappel des conditions de la garantie standard et des extensions de la garantie standard EPSON

GÉNÉRALITÉS :

La garantie standard, proposée par EPSON France S.A. pour la plupart de ses produits sérialisés, est de 12 mois à compter de la date d'achat et de 24 ou mois pour les projecteurs multimédia. Elle s'exerce par retour du matériel dans un atelier agréé EPSON. Sur certains produits, elle est assurée sur site. Cette garantie peut être étendue en durée ou s'exercer sur site à la demande du client moyennant la souscription d'un contrat.

A cet effet, des contrats "EXTENSION / PROLONGATION DE GARANTIE" sont commercialisés par EPSON France S.A. Il s'agit du document que vous avez entre les mains. Ce contrat n'est valable que s'il est retourné dûment rempli, à EPSON France S.A. La prestation est assurée après appel auprès du service technique EPSON France S.A. via le 0 821 017 017. (0,12 € TTC la minute) pour la France métropolitaine, consultez votre prestataire agréé EPSON pour les autres territoires. La garantie standard EPSON, la nature et l'étendue de l'extension de garantie / prolongation de votre contrat sont définies par référence au numéro de ce pack : sur la documentation commerciale EPSON Service Pack, dans le catalogue commercial EPSON ou consultables sur le site EPSON : <http://www.epson.fr>. Il vous convient de vérifier que le numéro de ce Pack correspond effectivement à votre produit EPSON et à l'extension de garantie / prolongation correspondante souhaitée. Vous pouvez consulter la validation de votre garantie sur le site EPSON : <http://www.epson.fr>. L'extension / prolongation que vous avez choisie n'est applicable que sur le territoire de la FRANCE métropolitaine, à la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane (100 km autour de Cayenne), la Nouvelle Calédonie (100 km autour de Nouméa), le Maroc (100km autour de Casablanca), l'Algérie (100km autour d'Alger), la Tunisie (100 km autour de Tunis), l'Ile Maurice, dans les limites géographiques naturelles. Toute exception à cette règle devra être validée.

NATURE DES PRESTATIONS :

Selon les contrats proposés, l'une des formules suivantes s'applique :

1. GARANTIE EN RETOUR ATELIER

En cas de nécessité, le client doit contacter le numéro d'appel porté sur le contrat : il lui sera alors indiqué la marche à suivre de service vérifié, au moment de la demande, la validité de la garantie et la souscription d'un contrat en retour atelier. Cette vérification faite, si une intervention s'avère nécessaire, le client doit retourner son appareil dans un atelier d'un prestataire agréé EPSON.

La liste de ces prestataires est disponible sur le site EPSON : <http://www.epson.fr>.

Si sa garantie ou son extension de garantie est valide, la remise en état du matériel sera faite gratuitement, pièces et main d'œuvre, sous les réserves et dans les limites définies au paragraphe "ETENDUE ET LIMITATIONS DE LA GARANTIE".

Cette prestation peut s'effectuer par échange d'appareil ou sous-ensemble à la seule initiative du prestataire agréé EPSON, les éléments changés restant la propriété d'EPSON France S.A. La prestation ne comprend pas le prêt d'un appareil pendant la période d'immobilisation (sauf cas particulier § 2.3). Le matériel est acheminé aux frais et risques du client jusqu'à l'atelier du prestataire agréé EPSON. Les retours de matériels du client vers le prestataire agréé EPSON en port dû seront refusés. Les frais d'expédition retour vers le client s'il n'y a pas entièrement, seront pris en charge par EPSON France S.A. à condition que le matériel ait été déposé dans son emballage d'origine ou un emballage de qualité similaire réutilisable. Le client s'engage à signaler tout dommage subi par le matériel lors du transport retour dans un délai de 48h par lettre recommandée. Passé ce délai, la responsabilité du prestataire agréé EPSON et d'EPSON France S.A. est dérogée.

2. GARANTIE SUR SITE

En cas de nécessité, le client doit contacter le numéro d'appel porté sur le contrat : il lui sera alors indiqué la marche à suivre. Ce service vérifie au moment de la demande la validité de la garantie et la souscription d'un contrat d'extension / prolongation sur site. Cette vérification faite, si une intervention s'avère nécessaire, un technicien se déplacera au lieu indiqué par le client au jour ouvré suivant la réception de l'appel, sauf rendez-vous précis fixé par le client. L'intervention a lieu entre 8H30 et 17H30, tous les jours, sauf samedi, dimanche, jours fériés ou jours chômés du prestataire agréé EPSON.

Cette prestation peut s'effectuer par échange d'appareil ou sous-ensemble à la seule initiative du prestataire agréé EPSON, les éléments changés restant la propriété d'EPSON France S.A. La prestation ne comprend pas le prêt d'un appareil pendant la période d'immobilisation (sauf cas particulier § 2.3). Il appartient au client de redéfinir les paramètres de sa connexion réseau, de sauvegarder ses données avant l'intervention du technicien et de restaurer ses fichiers et logiciels, la responsabilité du prestataire agréé EPSON et d'EPSON France S.A. n'étant pas engagée en cas de perte de données.

La prestation exclut le téléchargement de logiciels d'application du client.

2.1 Dans le cas d'un DU, IR, SR ou MR, l'intervention peut également avoir lieu le samedi. Pour ces produits, la prestation comprend la réparation et vérification de l'ensemble des appareils identifiés au recto de ce document et étant d'origine EPSON.

La prestation comprend également le téléchargement de l'Operating System D.O.S. ou Windows® initialement installé par EPSON. Il appartient au client de disposer des copies de sauvegarde pour effectuer le téléchargement de l'Operating System (ex : fichier prompt sous D.O.S.).

2.2 Dans le cas d'une configuration avec un FIERY, le système sera remis dans sa configuration usine. Il appartient au client de sauvegarder ses paramètres. La reconfiguration des paramètres du client ne tombe pas au prestataire agréé EPSON (cf. restrictions).

2.3 Dans le cas des projecteurs multimédia, EPSON France S.A. met à la disposition du client un appareil de prêt durant toute la durée d'immobilisation du produit pour réparation. La prestation comprend le transport aller et retour de l'appareil du client vers l'appareil de prêt dans les locaux du client. L'appareil du client devra être démonté de tout support et remis au prestataire agréé EPSON. L'appareil de prêt sera testé pour bon fonctionnement et remis non monté sur support au client. Il en sera de même pour le retour de l'appareil du client.

ETENDUE ET LIMITATIONS DE L'EXTENSION / PROLONGATION DE GARANTIE

1. ETENDUE DE LA GARANTIE ET DE L'EXTENSION / PROLONGATION DE GARANTIE

Aux termes de la présente garantie et de l'extension / prolongation de la garantie, EPSON France S.A. a pour seule et unique obligation de mettre en œuvre les moyens requis, conformément à la nature de la garantie applicable (retour atelier ou sur site), pour assurer la remise en service fonctionnel du produit. Aucune autre obligation de quelque nature que ce soit, ne pourra être mise à la charge d'EPSON France S.A. Notamment, le client ne pourra exiger aucun dédommagement lié aux conséquences d'une immobilisation du produit et pour tout dommage causé par un produit défectueux. La responsabilité d'EPSON France S.A. ne pourra en aucun cas excéder le prix hors taxes payé pour le produit, objet de la présente garantie. La présente garantie et l'extension / prolongation de garantie couvrent exclusivement les défauts et dysfonctionnements du produit EPSON acquis par le client. Elles ne sont, en aucun cas, pour objet de garantir une quelconque conformité à l'utilisation ou l'usage, privé ou professionnel, auquel le client entend affecter le produit EPSON. Il est rappelé que les produits EPSON sont commercialisés au travers d'un réseau de distributeurs indépendants. Il appartient au client de recueillir tout conseil auprès de son vendeur et de s'assurer de la conformité du produit à l'utilisation ou l'usage souhaité, et ce, indépendamment des caractéristiques figurant dans les documentations commerciales EPSON qui ne constituent pas des documents contractuels. EPSON France S.A., qui n'est pas le vendeur, ne saurait assumer une quelconque responsabilité à cet égard.

2. LIMITATIONS DE LA GARANTIE ET DE L'EXTENSION / PROLONGATION DE GARANTIE

Toute garantie et extension / prolongation de garantie sont exclues en cas d'utilisation du produit dans les conditions anormales et / ou non conformes à l'usage auquel ils sont destinés, de dommages ou dysfonctionnements imputables à l'eau, le feu, un choc ou l'intervention du client ou d'un tiers non agréé par EPSON.

Le client reconnaît avoir dûment pris connaissance des conseils et recommandations qui lui sont donnés par le constructeur dans le manuel d'utilisation fourni avec son matériel. Toute garantie et extension / prolongation de garantie seront exclues en cas de dommages, dysfonctionnements ou pertes de performance imputables au non-respect des conseils d'utilisation.

Seront notamment exclus de la garantie et de l'extension / prolongation de garantie, les dommages, dysfonctionnements et pertes de performance dus à l'utilisation de papiers et supports non recommandés. Il appartient au client de se référer à la liste figurant dans le manuel d'utilisation.

Quelle que soit la durée de l'extension / prolongation de garantie, celle-ci prendra fin automatiquement et de plein droit au terme de la durée de vie du produit, telle que précisée dans le manuel d'utilisation.

D'une façon générale, la présente extension / prolongation de garantie ne saurait avoir pour effet d'étendre la garantie au-delà des limites et restrictions figurant dans le manuel d'utilisation.

La présente garantie et l'extension / prolongation de garantie ne couvrent pas les interventions liées à un virus informatique, le logiciel d'application du client, le téléchargement d'informations ou l'installation de tout ou partie de matériel.

Tous défauts, dysfonctionnements, et toutes pertes de performances affectant le matériel et qui de façon prouvée, seraient imputables à l'utilisation de certains consommables dits "compatibles" ou "rechargés", seront exclus du bénéfice de la présente garantie et de l'extension / prolongation de garantie.

Les consommables, encres, rubans, toners, photoconducteurs, fours, piles et lampes ne sont pas couverts par la garantie et l'extension / prolongation de garantie. Les options d'origine autre qu'EPSON, ajoutées par le client, ainsi que les conséquences sur le matériel liées directement ou indirectement à leur utilisation ne sont pas couvertes par la présente garantie et extension / prolongation de garantie.

Il est entendu que l'achat et l'installation des kits de maintenance, préconisés par EPSON n'entrent pas dans l'étendue de la garantie ni de l'extension / prolongation de garantie. Non obstat ce qui précède, les dommages et dysfonctionnements, ainsi que les réparations et frais résultant du défaut d'installation d'un kit de maintenance préconisé par EPSON sont exclus du bénéfice de la présente garantie et de l'extension / prolongation de garantie.

Dans les cas indiqués ci-dessus où la garantie et l'extension / prolongation de garantie ne s'appliquent pas, il sera proposé au bénéficiaire du contrat dont le matériel est défaillant : -soit de résilier le contrat sans qu'il puisse réclamer aucun remboursement relatif à ce contrat, -soit une remise en état payante, au tarif en vigueur, et une poursuite du contrat jusqu'à son terme.

Si le client est un consommateur ou un non professionnel, celui-ci bénéficiera en tout état de cause de la garantie légale applicable. Toute contestation née de la formation de l'interprétation, de l'exécution du présent contrat ou toute action dérivée, est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Nanterre.

PERIODE DE SOUSCRIPTION D'UNE EXTENSION DE GARANTIE

Les contrats d'extension de garantie ne peuvent être conclus que dans les 12 mois qui suivent l'achat du produit, la copie de la facture d'achat devant être fournie par le client pour faire foi de la date d'achat. Si le client s'aperçoit, après l'acquisition de son contrat d'extension de garantie, ne pas remplir cette condition, il devra impérativement retourner ce dernier à son distributeur pour en obtenir le remboursement et ce, dans un délai de 10 jours à compter de la date d'achat du contrat, le ticket de caisse du distributeur faisant foi. Passé ce délai, le client ne pourra formuler aucune réclamation et ne pourra se prévaloir du bénéfice de l'extension de garantie du présent contrat.

PRINCIPES FONDAMENTAUX DES EXTENSIONS DE GARANTIE

Le contrat d'extension de garantie ayant pour objet de substituer une garantie standard sur site ou à domicile à une garantie retour atelier ne modifie pas la durée de la garantie standard qui demeure de 12 mois (36 mois pour les projecteurs multimédia) et ce, à compter de la date d'achat du produit. Le contrat d'extension de garantie ayant pour objet de substituer une garantie standard de 12 mois à 36, 48 ou 60 mois démarre à compter de la date d'achat du produit et non au terme de la garantie standard.

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA PROLONGATION D'UN CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE

EPSON FRANCE vous donne la possibilité de prolonger de 12 ou 24 mois votre contrat d'extension de garantie, initialement souscrit pour 36 mois. Cette prestation s'entend sur site ou à domicile uniquement. Cette prolongation ne s'applique que sur une certaine gamme de produits EPSON : vous pouvez consulter cette liste sur notre site : <http://www.epson.fr>. Cette prolongation ne sera acceptée qu'à la seule et unique condition que le contrat actuel soit en cours de validité et que le produit concerné fasse bien partie de la liste pouvant bénéficier de cette prestation. Si ces conditions sont bien remplies, elle fera l'objet de l'acquisition d'un nouveau service pack. Vous retrouverez le numéro du service pack à acheter sur notre site : <http://www.epson.fr>.

La procédure à suivre est la même que pour celle concernant l'achat d'un premier service pack. Toutes les conditions d'application à cette prolongation d'extension de garantie sur site ou à domicile sont strictement identiques à celles en vigueur pour le service pack actuellement commercialisé : vous reportez aux paragraphes ci-dessus et plus bas. Aucune exception à ces règles ne sera faite sauf accord préalable de la part d'EPSON France S.A. et devra être notifiée en tant que telle. Le contrat de prolongation d'extension de garantie prendra effet à compter du terme du contrat initial d'extension de garantie que vous avez souscrit. EPSON France attire votre attention sur le fait qu'au terme de la vie d'un produit la présente prolongation d'extension de garantie prendra fin automatiquement.

VALIDATION DU CONTRAT

Le présent contrat ne sera opposable à EPSON France S.A. que s'il est accepté dans tous ces termes, sans rajouts ni ratures et retourné à EPSON France S.A. dûment rempli des informations requises. A réception, EPSON France S.A. procédera à la validation et à l'enregistrement sur le site EPSON <http://www.epson.fr>.

Il est rappelé qu'à défaut d'acceptation des termes du présent contrat, le client devra retourner ce dernier à son distributeur dans un délai de 10 jours à compter de sa date d'achat, le ticket de caisse du distributeur faisant foi. Passé de délai, l'acceptation du client sera réputée acquiescée.

GARANTIE LEGALE

Indépendamment de la présente garantie commerciale, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 et 1649 du code civil.

Article L.211-4 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.211-5 du code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable, 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° Être 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 L.211-12 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 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 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.

