

BenQ Europe Conditions générales de garantie BenQ pour les clients finaux

Déclaration

Ce document sert de guide concernant les périodes de garantie de fabrication et les services de garantie de fabrication de BenQ Europe - "BenQ" - certaines variantes sont possibles.

La garantie de fabrication s'ajoute à vos droits contractuels vis-à-vis du fournisseur ("revendeur") de produits électroniques BenQ ("Produits") en tant que client final ("vous") et à tout autre droit que vous pourriez avoir vis-à-vis de BenQ ou de toute autre personne. Ces droits varient en fonction des pays et ils ne sont nullement impactés par cette garantie.

Sous réserve des conditions générales énoncées ci-dessous, BenQ garantit que les Produits que vous avez achetés auprès d'un revendeur BenQ agréé sont exempts de défauts de pièces ou de fabrication dans des conditions normales d'utilisation et pour la durée de la garantie. Si le Produit devait tomber en panne pendant la période de garantie, BenQ procéderait, à sa discrétion, à la réparation ou au remplacement du-dit Produit.

La garantie est annulée si le défaut est provoqué (d'une quelconque façon) par une mauvaise utilisation, une négligence, une altération, un mauvais réglage ou une mauvaise installation. C'est également le cas si une quelconque personne non autorisée effectue une quelconque modification et/ou réparation du Produit. Pour obtenir plus d'informations sur la façon correcte d'utiliser le Produit, veuillez lire son manuel d'utilisation.

La période de garantie pour les Produits BenQ s'applique à partir de sa première date d'achat. Elle n'est transférable qu'entre clients finaux et doit être accompagnée de la preuve de l'achat initial d'origine, qui doit mentionner le numéro de série des produits. Si votre preuve d'achat ne mentionne pas de numéro de série valide, veuillez contacter l'équipe BenQ pour obtenir de l'aide.

BenQ peut étendre ou limiter la période de garantie de fabrication et les conditions de réparation des Produits qui ne sont pas encore en vente. Cela peut être vérifié en utilisant le numéro de série des Produits qui sera mis en corrélation avec la preuve d'achat.

Au cours de la période de garantie, BenQ s'autorise à réparer ou remplacer le matériel défectueux avec des pièces et produits reconditionnés en usine. Toutes les pièces changées et Produits BenQ remplacés sous cette garantie deviennent la propriété de BenQ.

Acronymes et expressions :

DAA- Défectueux À l'Arrivée - si les Produits nouvellement achetés sont défectueux dans la durée DAA légale (variable en fonction des pays), BenQ vous fournit un appareil parfaitement neuf, dans le

cadre des conditions de service applicables. PA - Preuve d'Achat - BenQ n'accepte que les factures valides comme preuves d'achats.

DDC - Dommage Dû au Client - défaut provoqué par une mauvaise utilisation, une négligence, une altération, un réglage ou une installation incorrects. C'est également le cas si une quelconque personne non autorisée effectue une quelconque modification et/ou réparation du Produit.

NARM - Raccourci pour Numéro d' Autorisation de Retour Marchandise - un identifiant alphanumérique utilisé par BenQ pour indiquer qu'un utilisateur a été autorisé par BenQ à retourner un Produit au fabricant, pour réparation ou échange. Un NARM est identique à un numéro de suivi au sens qu'il identifie une transaction et que les deux parties peuvent obtenir des informations sur la progression de la transaction grâce à lui. Vous devez retourner le Produit à BenQ sauf indication contraire de BenQ vous demandant de le retourner à l'un de ses fournisseurs agréés.

Que faire ?

- Si votre Produit tombe en panne pendant la période de garantie, vous n'avez droit qu'aux conditions de service spécifiques définies par BenQ pour le Produit que vous avez spécifiquement acheté.

- Pour demander la prise en charge sous garantie, vous devez remplir notre formulaire sur Internet et fournir toutes les informations nécessaires concernant votre Produit, le défaut ainsi que vos coordonnées. Pour ce faire, accédez à <http://www.benq.eu> ou au site Internet BenQ spécifique à votre pays.

- Vous êtes ensuite contacté par l'équipe d'assistance technique de BenQ ("Équipe BenQ") par courrier électronique. L'Équipe BenQ tente des étapes de dépannage pour vous aider ou confirme le défaut.

- Dès que le défaut est confirmé par l'agent gérant votre dossier, un NARM est édité pour votre Produit.

- Vous devez retourner le Produit à BenQ sauf indication contraire de BenQ vous demandant de le retourner à l'un de ses fournisseurs agréés.

- Dans le cas où votre Produit a été livré avec un dommage physique, nous vous demandons de bien vouloir préparer les informations suivantes à l'avance.

Cela afin de nous aider à comprendre si le dommage est dû au transport ou s'il lui est antérieur.

1. Informer BenQ par Internet ou le revendeur dès que possible
2. Prendre des photos :
 - a. de l'emballage (intérieur et extérieur)
 - b. du dommage physique
3. S'assurer d'avoir la facture et le bon de livraison à portée de main
4. Ne pas utiliser le Produit car le nombre d'heures de fonctionnement peut être vérifié.

Éléments non pris en charge par la garantie

Cette garantie ne couvre que les défauts de pièces et de main d'œuvre du Produit. Cette garantie ne couvre pas :

1. Cette garantie limitée ne s'applique pas à un quelconque Produit BenQ non vendu par BenQ ou par un revendeur BenQ agréé ;
2. La maintenance périodique, les réparations ou le remplacement de pièces dus à une usure normale ;
3. Les frais de transport et les risques associés aux trajets de dépôt et de récupération du Produit par le client final ;
4. Toute adaptation du Produit qui serait nécessaire pour la conformité aux normes techniques ou sécuritaires dans un pays autre que celui pour lequel le Produit a été conçu et fabriqué à l'origine ;
5. Les dommages et défauts sur le Produit résultant de :
 - a) l'utilisation ou l'installation incorrectes du Produit (utilisation non conforme aux fins pour lesquelles le Produit a été prévu, installation ou utilisation ne se conformant pas aux instructions de BenQ ou aux normes techniques et sécuritaires en vigueur dans les pays où il est utilisé, etc.)
 - b) la maintenance du Produit non conforme aux instructions de BenQ ou d'une maintenance négligente du Produit.
 - b) l'utilisation de pièces non fabriquées ou vendues par BenQ
 - c) la manipulation incorrecte ou négligente du Produit (mauvaise manipulation, chutes, chocs, etc.) ou un environnement inapproprié (mauvaise aération, vibration, exposition à l'humidité, chaleur excessive, contacts avec du sable ou une autre substance, alimentation électrique inadaptée, etc.)
 - d) l'utilisation du Produit conjointement avec un Produit (matériel ou logiciel), un accessoire ou un périphérique non compatible ou défectueux.
 - e) l'adaptation du Produit pour la conformité aux normes techniques ou sécuritaires dans un pays autre que celui pour lequel le Produit a été conçu et fabriqué à l'origine ;
 - f) la modification ou la réparation du Produit effectuées par un fournisseur non agréé par BenQ.
 - g) les cas de force majeure, catastrophes (incendie, inondation, etc.), la foudre, etc.
 - h) le logiciel ou ses mises à jour autre que ceux fournis, développés et autorisés par le fournisseur.
 - i) les appareils mobiles dans le numéro IMEI est endommagé, détruit, partiellement ou complètement retiré et ceux dont l'étiquette ne correspond pas à l'appareil.
 - (h) les dommages liés à des événements de force majeure, y compris la foudre, les inondations, les intempéries, les tremblements de terre et autres catastrophes ou phénomènes naturels.

À L'EXCEPTION DES GARANTIES ET CONDITIONS ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE, BENQ REJETTE TOUTES AUTRES GARANTIES, EXPLICITES, IMPLICITES OU LÉGALES, INCLUANT SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE COMMERCIALISATION OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES IMPOSÉES PAR LA LÉGISLATION EN VIGUEUR SONT LIMITÉES PAR LES CONDITIONS DE CETTE GARANTIE LIMITÉE. EN AUCUN CAS, BENQ NE SAURA ÊTRE TENU RESPONSABLE POUR DES DOMMAGES FORTUITS, SPÉCIFIQUES OU CONSÉCUTIFS, INCLUANT SANS S'Y LIMITER, LA PERTE D'ACTIVITÉ, DE PROFITS, DE DONNÉES OU D'UTILISATION, QU'IL S'AGISSE D'UNE ACTION CONTRACTUELLE, DÉLICTEUSE OU FONDÉE SUR UNE GARANTIE, DÉCOULANT OU EN RELATION AVEC L'UTILISATION, LES PERFORMANCES OU LA MAINTENANCE DU PRODUIT BENQ, MÊME SI BENQ A ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. VOUS ACCEPTEZ QUE LA RÉPARATION OU LE REMPLACEMENT, SELON LE CAS, SOUS COUVERT DES SERVICES DE GARANTIE DÉCRITS DANS LA PRÉSENTE, REPRÉSENTE VOTRE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF CONCERNANT TOUTE RUPTURE DE LA GARANTIE LIMITÉE DE BENQ DÉFINIE PAR LA PRÉSENTE.

Certains états ou régions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages fortuits ou consécutifs pour les Produits de consommation et certains états ou régions n'autorisent pas les limites de durée concernant la garantie implicite. Dans ces états et régions, les exclusions et limitations de cette garantie limitée ne sont pas applicables.