



DUREE ET MODALITE DE LA GARANTIE / Conditions Générales (V1.5 – 2020)

La durée et les modalités de la garantie sont déterminées par contrat lors de l'achat. Elles sont spécifiées sur le bon de commande ou la facture. Les écrans, accessoires, batteries disposent de leurs garanties propres.

Toute prestation de Service après-vente ne peut avoir lieu qu'après contact et accord de l'assistante téléphonique d'ELEXENCE®.

Pour accéder à la hotline vous devez vous munir de votre numéro de série de type CLX0521122LX030511, CCS..., CUN..., ou CYA... collé à l'arrière ou sous votre ordinateur.

MODIFICATION DE LA CONFIGURATION LIVREE

Toute modification de la configuration livrée, qu'elle soit matérielle et attestée par la rupture des scellés de garantie de l'unité centrale, ou logicielle, entraîne l'annulation de la garantie si cette modification est la cause de la panne ou du dysfonctionnement. Les techniciens de la société ELEXENCE® ou mandatés par la société ELEXENCE® sont seuls habilités à valider cette relation de cause à effet. Toute remise d'un produit au SAV de la société ELEXENCE® implique l'acceptation de cette clause et de la facturation au titre d'une réparation hors garantie qui pourrait en découler :

- facturation de la réparation suivant acceptation par le client du devis et du délai, ou
- facturation forfaitaire des frais d'établissement de devis et de port retour vers le client (133,17 € HT soit 159,80 € TTC au 01/01/2020) auxquels il faut ajouter 32,50 € HT soit 39 € TTC en cas d'enlèvement sur site et prise en charge du transport retour vers atelier (selon poids et lieu d'enlèvement).

L'ouverture du produit par le client, matérialisée par la rupture des scellés de garantie, dégage la société ELEXENCE® de toute responsabilité quant aux conséquences matérielles, immatérielles et corporelles qui pourraient en résulter. Le client reconnaît avoir pris connaissance du fait que l'ouverture du produit et l'ajout de composants entraîne l'annulation de la certification CE du produit.

EXECUTION DE LA GARANTIE

La garantie est exécutée par ELEXENCE® ou tout prestataire mandaté par lui et selon la prestation et le niveau de services souscrit par le client lors de la commande. Certains problèmes ou dysfonctionnements du produit peuvent être causés par un matériel ou logiciel qui n'a pas été fourni par ELEXENCE®. Toutes questions ou remarques au sujet de ces produits doivent être adressées à leurs fabricants. Toute réparation exécutée par un prestataire non mandaté par ELEXENCE® ou le client lui-même entraîne l'annulation de la garantie. L'exécution de toute réparation est validée et déclenchée par l'assistante téléphonique d'ELEXENCE® ou de son partenaire distributeur. En cas de dysfonctionnement, le client doit contacter l'assistance téléphonique de son distributeur prioritairement après s'être assuré qu'il est en mesure de fournir le numéro de série du produit et toute information utile relative au problème rencontré. Un technicien essaiera de résoudre le problème, par téléphone ou par courrier (envoi d'un pilote par exemple). Il pourra faire procéder à la restauration d'un programme ou de l'ensemble de la configuration logicielle d'origine et de ses paramètres.

Le technicien peut aussi décider de faire parvenir un produit de remplacement au client (clavier, souris ...) et lui demander de retourner à ses frais le produit défectueux.

LIMITATIONS DE LA GARANTIE

La garantie ne couvre que les dommages matériels, à l'exclusion des pannes ou dysfonctionnements d'origine logicielle. Elle est limitée aux seuls éléments livrés et facturés par la société ELEXENCE®, les produits tiers ajoutés par le client étant réparés et/ou supportés par leurs distributeurs, constructeurs ou éditeurs respectifs.

Seule la réinstallation de l'environnement logiciel fourni à l'origine par ELEXENCE® est incluse dans la garantie. Les opérations de sauvegarde et de réinstallation des programmes et données propres à l'utilisateur en sont exclues. La garantie exclut la prise en charge de toute détérioration ou panne consécutive à :

- une erreur de manipulation, une utilisation anormale ou non conforme du matériel,
- un accident, la négligence, la malveillance,
- une intervention effectuée par un prestataire non mandaté par ELEXENCE® ou par le client lui-même (installation de composants, logiciels ou périphériques, modification de la configuration matérielle ou logicielle, réparation)
- une surtension électrique (orage, mauvais branchement) et, plus généralement, l'environnement électrique et toute cause externe,
- la présence de virus informatiques ou tout autre logiciel ayant vocation à perturber ou endommager l'ordinateur, la formation à l'utilisation du matériel, de logiciels ou périphériques.

La garantie exclut également la prise en charge de toute panne générée par des composants, logiciels ou périphériques n'appartenant pas à la configuration d'origine. La garantie ne s'applique pas aux produits sur lesquels les marques d'identification d'origine ont été enlevées ou modifiées. La garantie ne couvre pas l'adéquation du produit à tout usage particulier ou la compatibilité matérielle ou logicielle du produit avec des composants, logiciels ou périphériques non livrés avec la configuration d'origine. En cas de reprise du produit, tout élément manquant sera de plein droit facturé ou déduit du montant de la reprise. Ces exclusions ne font pas obstacle à la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code Civil, si le produit est vendu à un particulier. **ELEXENCE® garantit tous ses produits 2 ans**, sauf pour les batteries (6 mois), les moniteurs LCD, les écrans de portables et les accessoires d'une valeur inférieure à 35 € HT (12 mois). (Rachat de garantie : Le client est en droit moyennant une réduction financière, de réduire cette garantie, jusqu'à y renoncer volontairement, en particulier s'il réside de manière éloignée de la France métropolitaine. Chaque composant dispose également, indépendamment, d'une garantie dite « constructeur » ou fabricant que le client peut faire jouer directement auprès de celui-ci. C'est le cas pour tous les composants sauf pour les châssis, appelés Barebones d'ordinateurs portables, assuré par ELEXENCE®, via ses distributeurs)

PROGRAMMES ET DONNEES

L'utilisateur est seul responsable de la sauvegarde de ses programmes et données. Tous ses programmes devant être originaux, l'utilisateur est considéré comme capable de les réinstaller suite à une intervention du service après-vente. ELEXENCE®, ou tout prestataire mandaté par lui, ne saurait être tenu pour responsable des pertes de programmes et/ou données consécutives à une intervention technique. De même, sauf consigne contraire du Centre d'Assistance Téléphonique, aucun CD-ROM, DVD ou disquette ne doit être joint au matériel lors d'un retour au Service Après-Vente. Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et le RGPD applicable depuis le 25 mai 2018, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur les données collectées qui le concernent. Ces droits peuvent être exercés par courrier adressé à : ELEXENCE® SAS, Service Après-Vente, 66 avenue des Champs-Élysées 75008 Paris France.

RESPONSABILITE D'ELEXENCE®

La société ELEXENCE® décline toute responsabilité pour :

- les préjudices directs, indirects ou immatériels résultants de pannes réelles pouvant survenir sur ses produits (pertes financières, manques à gagner, frais et dépenses diverses...), consécutifs au délai de réparation ou à la perte des données du client, ce que celui-ci accepte expressément,
- les dommages réparés par la société ELEXENCE®,
- les dommages que le client aurait pu éviter ou limiter par une action raisonnable conforme aux pratiques de la micro-informatique (sauvegarde des données, application des consignes données par l'assistante téléphonique, conservation des emballages...),
- les éléments exclus de garantie ou par force majeure

Si la responsabilité de la société ELEXENCE® est engagée du fait de la disparition d'un produit pendant son transport, le client pourra choisir entre :

- recevoir un produit de remplacement aux performances au moins équivalentes à celles du produit livré à l'origine par ELEXENCE®, à l'exclusion des composants ou périphériques ajoutés par le client postérieurement à l'achat du produit perdu. La garantie de ce produit de remplacement sera limitée à la garantie résiduelle du produit perdu,
- demander le remboursement du produit transporté, au prix facturé lors de la vente, à l'exclusion des composants ou périphériques ajoutés par le client postérieurement à l'achat du produit perdu et déduction faite des éléments restés en la possession du client (écran, clavier ...).

MODIFICATION DU FIRMWARE DES COMPOSANTS

Toute panne consécutive à la modification non satisfaisante du firmware d'un composant (carte mère, DVD, graveur etc.) réalisée à l'initiative du client sera traitée par ELEXENCE® comme une intervention hors garantie.

REPARATIONS

Les réparations sont effectuées en utilisant des composants neufs ou comme neufs, conformément aux pratiques industrielles. Pour la protection de ses données, le client est en droit de souscrire à une option (payante) lui permettant de conserver son disque de données chez lui et au remplacement de celui-ci par un produit neuf lors d'une intervention SAV. Les composants changés sont remplacés par des composants identiques ou supérieurs ou plus récents, suivant les spécifications des Services Techniques de la société ELEXENCE®. En cas d'immobilisation de plus de sept jours ouvrés pour un matériel sous garantie, la durée de la garantie sera automatiquement prolongée de la durée totale d'immobilisation (loi du 18 janvier 1992 – Art. L.211-2), sans que cette prolongation ne donne droit au client à la revendication d'un quelconque de dédommagement complémentaire. Tout engagement complémentaire ou plus étendu n'engage que la responsabilité du Distributeur ou du lieu d'achat et sera assuré par celui-ci. **Les modalités et coûts de prise en charge** sont choisies par le client lors de l'achat et figurent sur sa commande et sa facture. Sur demande, au-delà de la durée de garantie, ELEXENCE® peut accepter la réparation d'un produit, si cela est possible, moyennant facturation.

FORCE MAJEURE

La société ELEXENCE® ne sera pas responsable des retards d'exécution des prestations causés par des événements échappant à son contrôle et bénéficiant d'un délai supplémentaire en cas de force majeure (grèves, catastrophes naturelles, problèmes affectant ses fournisseurs ou les transports, problèmes consécutifs à des actes des autorités publiques, par exemple).

LOGICIELS

Le client accepte que les logiciels qui ne sont pas la propriété de la société ELEXENCE® (Windows®, logiciels de gravure ou de lecture DVD, anti-virus...) soient fournis et régis conformément à la licence et à la garantie de leurs éditeurs. Les licences de ces logiciels sont jointes aux produits et le client est tenu de s'y conformer.

LES OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est responsable :

- de son propre choix et de l'adéquation du produit à l'usage qu'il en fera,
- des frais engendrés par ses contacts avec la société ELEXENCE® ou l'assistante téléphonique,
- du respect des procédures SAV,
- de l'exécution des prérequis techniques préalables à l'exécution des prestations de garantie (emballage du produit pour son enlèvement ou réalisation des essais ou modifications demandés par l'assistante téléphonique, par exemple),
- de la sauvegarde et de la confidentialité de ses données, des déclarations réglementaires qui lui incombent,
- de tous les dommages et coûts induits consécutifs à un emballage insuffisant réalisé par lui pour un retour du produit à ELEXENCE® ou à son SAV,
- de la disparition du produit avant sa remise à ELEXENCE® ou à son SAV s'il est envoyé par lui-même
- de se garantir contre les risques liés au transport pour les composants ou produits ajoutés par lui à la configuration d'origine envoyée à ELEXENCE® ou son SAV,
- de la conservation des emballages d'origine créés spécifiquement pour le transport du produit (carton externe et cales)

DROITS DES CONSOMMATEURS

Les présentes conditions de garantie ne modifient pas les droits législatifs impératifs accordés aux Consommateurs en particulier Le Règlement général sur la protection des données depuis le 25 mai 2018.

ACCESSOIRES MANQUANTS

L'utilisateur est invité à contrôler la conformité de son produit au moment de l'achat. Les réclamations concernant les accessoires manquants ne sont acceptées que dans les 10 jours qui suivent la date d'achat ou de livraison et doivent être accompagnées d'une copie de la facture.

EMBALLAGE

L'utilisateur doit impérativement conserver l'emballage (carton externe et cales) du produit. Il est indispensable pour un éventuel retour au Service Après-Vente.

En cas de retour à ELEXENCE® ou son SAV, il est de la responsabilité de l'utilisateur d'emballer correctement le produit dans l'emballage d'origine ou un emballage adapté, c'est à dire propre à le protéger efficacement contre les risques liés au transport (casse, disparition).

LIVRAISON DES MATERIELS APRES INTERVENTION DU SAV D'ELEXENCE®

ELEXENCE®, ou son prestataire mandaté, assure ad valorem les matériels retournés après intervention du Service Après-Vente. Lors de la réception, l'utilisateur doit impérativement vérifier qu'aucun dommage n'a été infligé à son produit pendant le transport. Tout défaut constaté, tant au niveau de l'emballage (déchirure, enfoncement, traces d'humidité) que du micro-ordinateur lui-même, doit faire l'objet de réserves indiquées précisément sur le bon de livraison du transporteur. Les mentions non circonstanciées comme " sous réserve de déballage " n'ont aucune valeur juridique. L'utilisateur doit également former le litige au transporteur dans les 24h suivant la réception, par mail et lettre recommandée avec accusé de réception et communiquer copie de ce courrier à ELEXENCE®. A défaut pour l'utilisateur d'avoir formulé des réserves et confirmé le litige, la responsabilité d'ELEXENCE® sera entièrement dérogée et les coûts de remise en état du matériel seront à la charge de l'utilisateur.

LITIGES

Le client accepte formellement de se soumettre au droit français. Tout litige pouvant survenir entre la société ELEXENCE® et un client sera de la seule compétence de Tribunaux de Paris (TI, TGI, TC).

INFORMATIONS NOMINATIVES

La réalisation des prestations SAV amène la société ELEXENCE® à collecter des données nominatives sur les clients qui lui confient leurs produits dans le respect des législations en vigueur.