

## CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES ET DU SUPPORT TECHNIQUE PHOTONLINES

### CONTACTS ET HORAIRES

#### PHOTONLINES S.A.S

SST - Services & Support Technique

Bât. B. - 99, rue Péreire – 78100 saint-Germain-en-Laye

Tel : 01 30 08 99 00 / Fax : 01 30 08 99 09 / e-mail : support@photonlines.com

**Horaires** : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Le recours aux prestations de services de PHOTONLINES - notamment tout retour de marchandises - suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes conditions.

PHOTONLINES se réserve le droit de désigner toute personne de son choix (notamment fabricant du matériel ou sous-traitant) pour effectuer les prestations. Dans cette hypothèse, PHOTONLINES restera garant de la bonne exécution de ses obligations.

### 1. GARANTIE DES PRODUITS

- i. Pour tous les produits distribués, PHOTONLINES reprend dans ses offres de prix les conditions de la garantie du constructeur. Sauf mention contraire, ou contrat de service spécifique, aucune garantie supplémentaire - autre que les garanties légales - n'est appliquée.
- ii. La garantie est strictement limitée à la réparation ou au remplacement (au choix du constructeur), sans indemnité d'aucune sorte, des pièces reconnues défectueuses, après retour à l'atelier PHOTONLINES, aux horaires d'ouverture, aux frais du client.
- iii. Pour justifier de la garantie, le client doit garder trace de la facture du produit.
- iv. La garantie ne couvre pas les dommages résultant :
  - d'accidents, chocs ou d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil ;
  - d'un emploi ou d'une installation non conforme aux spécifications ;
  - de modification notable de l'aspect ou du fonctionnement du matériel retourné
  - de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables non agréés.

### 2. GARANTIE DES PRESTATIONS PHOTON LINES

- i. Les conditions de la garantie PHOTONLINES sur les prestations de service proposées (notamment maintenance et réparation de matériel) sont détaillées dans l'offre de prix.
- ii. PHOTONLINES est agréé réparateur exclusif en France pour le service-après vente sur les matériels FITEL-FURUKAWA. PHOTONLINES garantit la qualité de ses prestations sur ces matériels au regard des spécifications fonctionnelles du fabricant.
- iii. Sauf mention contraire stipulée dans l'offre de prix, les dommages listés au §1.(iv) sont également exclus du champ d'application de la garantie PHOTONLINES sur ses prestations.

### 3. RETOUR DE MATERIEL POUR INTERVENTION

- i. Tout retour de produit, qu'il soit sous garantie ou non, nécessite l'accord préalable de PHOTONLINES et l'obtention d'un numéro de retour RMA.
- ii. La demande du retour se fait auprès du SST (cf. § CONTACTS ET HORAIRES)
- iii. Chaque matériel envoyé doit être accompagné de la fiche de retour RMA dûment renseignée. Le numéro RMA doit être très lisiblement inscrit sur tout colis retourné.
- iv. Le retour des produits s'effectue aux frais, risques et périls du client. Les produits retournés par transporteur sans protection physique ou mal protégés ne pourront pas bénéficier de la garantie, il appartient donc au client de veiller à protéger et assurer le ou les produits retournés lors de leur transport (emballage d'origine ou équivalent, housse, mallette, protection bulle ou polystyrène, etc.).

*Il est recommandé au client de garder les emballages d'origine des produits et d'envoyer le matériel avec les mêmes précautions et protections que lors de la première livraison.*

- v. Toute sauvegarde de données nécessaire devra être effectuée par le client préalablement à son retour de matériel. PHOTONLINES ne garantit en aucun cas les données contenues sur ce matériel, ni sa récupération. PHOTONLINES ne saurait être tenu pour responsable d'une quelconque perte de données se trouvant sur un disque dur ou un média.

### 4. CONDITIONS FINANCIERES

#### 4.1. Intervention sous garantie

- i. En cas de retour de matériel s'avérant non défectueux, une base forfaitaire de prise en charge et de diagnostic sera facturée au client, en fonction du tarif horaire des interventions en atelier valable à ce moment.

*Avant tout retour sous garantie, il est fortement recommandé au client :*

- *de contacter préalablement le SST pour faire la demande du retour et les premières étapes de diagnostic au téléphone ;*
  - *de bien vérifier, avant tout retour sous garantie, que le problème n'est pas causé par une mauvaise installation ou configuration, ou dû à une incompatibilité logicielle ou matérielle.*
- ii. L'application de la garantie est soumise à l'examen du matériel et au diagnostic de la panne, et notamment la vérification des cas d'exclusion listés au § 1.(iv). En cas de non application, un devis préalable est envoyé au client avant toute intervention.
  - iii. En cas de garantie non applicable, et de refus du devis de réparation (demande de retour en l'état par le client), une base forfaitaire de prise en charge et de diagnostic sera facturée au client, en fonction du tarif horaire des interventions en atelier valable à ce moment.

#### 4.2. Intervention hors garantie

- i. Pour toute demande d'intervention hors garantie, un devis spécifique sera établi en fonction de l'examen établi dans les locaux de PHOTONLINES ou du sous-traitant (notamment constructeur).
- ii. En cas de refus du devis de réparation (demande de retour en l'état par le client), une base forfaitaire de prise en charge et de diagnostic sera facturée au client, en fonction du tarif horaire des interventions en atelier valable à ce moment.

#### **4.3. Commande et Paiement**

- i. A l'exclusion des prestations sous garantie, et une fois effectuée la phase de diagnostic permettant d'établir le devis, aucune intervention ne sera réalisée sans réception d'un bon de commande.
- ii. Le matériel ne sera retourné au client :
  - qu'après règlement de la facture de la base forfaitaire de prise en charge et de diagnostic, en cas de refus du devis d'intervention ;
  - qu'après réception du bon de commande en cas d'acceptation du devis d'intervention ; le règlement est alors exigé sous 30 jours à compter de la date de facturation.

#### **5. LIMITATION DE RESPONSABILITE ET TRANSFERT DE RISQUES**

- i. PHOTONLINES fera ses meilleurs efforts pour garantir les délais d'intervention estimés lors de l'attribution du numéro de retour RMA. Toutefois, lorsque l'intervention nécessite le renvoi du produit au constructeur, elle ne pourra être tenue pour responsable des éventuels retards du fait du constructeur.
- ii. PHOTONLINES n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages résultant de la privation de jouissance en cas d'immobilisation.
- iii. PHOTONLINES ne saura être tenu responsable en dehors de ses locaux de tous dommages directs et indirects causés par le matériel à des personnes ou à des biens, en cas d'utilisation non conforme aux spécifications du constructeur du matériel ou bien si ces dommages résultent d'un cas fortuit ou de force majeure.
- iv. Le transfert de risques s'effectue dès lors que le matériel entre et sort des locaux de PHOTON LINES. En conséquence, les marchandises voyagent aux risques et périls et pour le compte du client. Il appartient à ce dernier de vérifier, dès réception, les qualités et nombres de marchandises reçues en ouvrant si besoin les colis.

#### **6. AUTRES**

En cas de contradiction entre ces dispositions et les conditions générales de vente de PHOTON LINES, les présentes dispositions prévaudront.