Conditions générales de garantie pour les moniteurs iiyama grands formats

La période de garantie standard est calculée à partir de la date de vente au premier utilisateur final en tant que nouvel appareil (période de garantie).
Un utilisateur est exclusivement une personne ou société, qui acquiert ce produit pour sa propre utilisation et non pour une revente ultérieure.

La garantie sur site ne concerne que les moniteurs achetés au Royaume-Uni, Irlande, Allemagne, Autriche, Suisse, Pays-Bas, Belgique, Espagne, Italie, France et Danemark. Les demandes de réparation durant la période de garantie ne pourront être traitées que dans ces pays là. Pour les autres pays, merci de contacter votre revendeur pour connaître quel genre de service est proposé.

La prise en charge sous garantie assure la prise en charge pour réparation, ou remplacement des pièces défectueuses ou bien un échange du moniteur par un moniteur aux caractéristiques et performances équivalentes, sans coûts supplémentaires. Une intervention durant la période de garantie ne signifie pas une extension, ni un redémarrage de la période de garantie.

En cas de panne, veuillez contacter notre centre d'appel et nous vous proposerons une solution de service dans les cas où nous ne pouvons pas le résoudre par téléphone.

En général, le service de garantie aura lieu dans les 72h après la notification ou dans la date pré-convenue si plus que les 72h.

Service de garantie par série de produits :

Écrans grand format (LFD)	**Type de service**
LHxx10-xx, Sxx20-xx	Échange sur site
Txx34-xx	Reprise et retour atelier
TFxx37-xx	Échange sur site
TFxx38-xx, TFxx39-xx, Txx61-xx	Échange sur site
LExx40-xx, Lexx40UHS-xx	Reprise et retour atelier
LExx41-xx	Reprise et retour atelier
LHxx46-xx, LHxx42-xx, LExx45-xx	Échange sur site
LHxx50-xx, LHxx51-xx, LHxx52-xx	Échange sur site
L/Txx60, L/Txx62, Lx/Txxx63, Lx/Txxx64, THxx65xx, THxx67-xx	Échange sur site
TExx68, TE02-xx,TExx03-xx, TExx04-xx, xx12-xx, xx14-xx	Échange sur site *
xxx70-xx	Échange sur site
xxx71-xx	Reprise et retour atelier
LHxx80-xx, LHxx81-xx, LHxx82-xx	Échange sur site

*Garantie de 5 ans pour max. 16/7 utilisation, garantie limitée de 3 ans pour une utilisation 24/7

Termes et conditions pour la garantie de réparation sur site :

En supplément des termes et conditions de la garantie standard, les conditions suivantes sont appliquées dans le cadre d'une réparation sur site des écrans LFD :

- Le client doit fournir une description claire de l'échec et et exécuter la procédure de dépannage comme indiqué. Le client doit suivre les instructions de service raisonnables lorsqu'elles sont données.
- Le(s) produit(s) doit (doivent) être accessible(s) durant les horaires classiques de bureau : **Lundi au vendredi, de 9h00 – 17h00**
- Le(s) produit(s) doit (doivent) être déjà déconnecté(s) de tous les autres produits éventuellement connectés.
- Un contact doit être disponible sur le site pour recevoir le courrier afin de s'assurer que la réparation sur place ou l'échange a lieu.
- Le (s) dispositif (s) ne peuvent être collectés que dans une zone de réception.
- Il doit y avoir un stationnement adéquat à proximité ou sur une route facilement accessible à la zone de collecte (c.-à-d. un accès au plancher solide, pas de zones herbeuses et une zone suffisamment sûre et suffisamment stable pour un transpalette ciseaux).
- En cas d'échange, la boîte de l'unité échangée peut être utilisée. Vous êtes responsable du déballage et d'emballage de l'écran. Si besoin, un emballage peut être commandé pour 50 € à notre partenaire de service local.
- La réparation, la collecte ou l'échange doivent avoir lieu à une date prédéterminée. En cas de changement à cette date, vous devez informer le service iiyama 48 heures avant la date convenue en appelant iiyama, et en indiquant votre numéro de référence RMA.
- Si une tentative de l'enlèvement de l'écran défectueux échoue, car l'un des points ci-dessus n'ont pas été remplis, vous serez chargé du cout de celui-ci, donc de 150 €, payable avant toute nouvelle tentative d'enlèvement.

La garantie n'est pas valable dans les cas suivants :

- Pixel(s) défectueux : les pixels défectueux jusqu'au nombre de 6 sont compris dans la spécification.
- Utilisation « Portrait » et « Table Top » si le modèle ne prend pas en charge une telle utilisation, pour les détails, voir le Manuel de l'utilisateur.
- Dommages ou destructions dus à des cas de force majeure ou à des influences environnementales (humidité, choc électrique, poussière, etc.)
- Mauvais stockage ou fonctionnement, en particulier a défaut de respecter le mode d'emploi, les éléments manquants mis en évidence par un logiciel défectueux ou une installation défectueuse.
- Dommages causés par l'ouverture par une personne non autorisée.
- Dommages mécaniques, non causés par des dommages cachés au transport.
- Image « brûlée », réduction de la luminosité du rétroéclairage dans les écrans LCD pour un fonctionnement continu (pour plus de détails, voir les spécifications du produit et le manuel de l'utilisateur).
- Mauvaise utilisation du client.
- Réparation sur toute unité dont le numéro de série a été retiré.

- Si l'une des exclusions ci-dessus s'applique, iiyama se réserve le droit de soumettre au client les frais correspondants.

- Le client veille à ce que l'unité défectueuse soit correctement emballée dans son emballage d'origine. Aucune responsabilité n'est engagée pour la perte d'utilisation ou les dommages consécutifs. Les dommages causés par un emballage inadéquat sont la responsabilité de l'expéditeur.

Termes et conditions de garantie pour la reprise et retour atelier :

- Les emballages originaux (boîte carton, protections) doivent être disponibles pour toute demande de garantie. Si besoin, un emballage peut être commandé pour 50 € à notre partenaire de service.
- L'écran défectueux doit être remis au transporteur désigné.
- Le ramassage, la réparation et le retour prend habituellement 10 jours ouvrables.

Termes et conditions de garantie pour une réparation sur site :

- Les emballages originaux (boîte en carton, protections) doivent être disponibles pour toute demande de garantie. Dans le cas où un emballage est nécessaire, l'emballage de l'unité d'échange peut être utilisé.
- L'écran défectueux doit être remis au transporteur désigné.

Processus de garantie pour une réparation sur site :
La prise en charge de la garantie pour les pays indiquées ci-dessous sera gérée en consultation avec le service « Hot Line » de votre pays, ou par un partenaire agréé par iiyama (pour consulter la liste complète, visitez www.iiyama.com/gl).

En cas de soucis, merci de contacter notre centre d'appel et nous vous proposerons une solution de substitution pour les cas que nous ne pourrions résoudre par téléphone.

Dans les cas où la réparation sur site (dans la limite des zones géographiques prédéfinies) serait nécessaire, iiyama va déclencher l'intervention d'un partenaire agréé qui va venir effectuer la réparation dans vos locaux. Notre partenaire agréé ou nous-mêmes, nous vous contacterons directement pour convenir d'un rendez-vous
.
Tous les problèmes ne peuvent être réparables sur site car le dépannage du moniteur nécessite parfois un environnement spécifique (la vitre pour la fonction tactile et la dalle LCD ne peuvent pas être réparés sur site). Dans tel cas, nous viendrons récupérer le moniteur pour une réparation dans nos ateliers. Nous retournerons ce moniteur sur site à nos frais, dès réparation.

L'enlèvement, la réparation et le retour prennent habituellement une dizaine de jours de travail.

Coordonnées des Centres de réparation européens :

France (Réparation sur site durant 3 ans)
Téléphone : **0 979 990 399**
Email: support.fr@iiyama.com

Grande Bretagne (Réparation sur site durant 3 ans)
Téléphone : **0 844 846 0884**
Email: support.uk@iiyama.com

Allemagne, Autriche (Réparation sur site durant 3 ans)
Téléphone : **+49 (0) 8165-924030-31 or -30**
Email : support.de@iiyama.com

Benelux (Réparation sur site durant 3 ans)
Téléphone : **+31 (0)20-446 04 04**
Email: support.nl@iiyama.com

Pologne (Retour atelier durant 3 ans)
Téléphone: **0 801 449262**
Email: support.pl@iiyama.com