

Reference : SAV_VS_FRANCE_23

Date :

06.01.2023

Produit :

VS

I. Conditions Générales**Garantie** : Garantie 3 ans pièces et main d'œuvre.**Panne Multiple** : à la 3^{ème} panne avérée pendant la période garantie initiale**Panne au déballage** : Pendant 15 jours selon procédure**Casse Occulte** : 72H selon procédure**Pixel / Dalle HS** : selon procédure**Champs d'application** : Cette procédure concerne uniquement les produits VS vendus par Vestel France sous garantie, et installés sur le territoire français (Hors DOM TOM). Les téléviseurs standalone et hybrides (TVHIP) ne sont pas concernés par cette procédure. Cette procédure ne s'applique pas pour les produits vendus en rachat de Garantie.**II. Garantie**

Nos produits sont garantis 3 ans à partir de la date d'achat du client final (facture d'achat faisant foi).

En l'absence d'une preuve d'achat, la garantie débute à partir de la date de production.

Les accessoires (télécommandes, connectique ...) sont garantis 1 an.

La demande de prise en charge sous garantie doit au préalable être adressée à notre call center afin obtenir un numéro de prise en charge et de vérifier la panne. **Sans numéro de prise en charge, aucun dossier ne sera accepté.**

Le call center est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

**0 809 54 14 14** *prix d'un appel local*

Afin de bénéficier de la garantie, la plaque signalétique et le numéro de série du produit doivent être lisibles. Il faut également veiller à fournir une preuve d'achat.

III. Extension de Garantie

Vestel propose également une extension de garantie de 1 an ou de 2 ans, soit 4 ou 5 ans au total.

Celle-ci doit être souscrite à l'achat du produit. Elle ne sera applicable uniquement si le numéro de série du produit en question est indiqué sur la facture d'achat Vestel et sur celle de la centrale d'achat.

IV. Intervention

L'intervention doit se faire sur un produit mis à disposition (démonté de son support). Vestel n'assure pas le démontage et remontage du produit.

V. Panne au déballage (PAD)

La panne au déballage concerne uniquement les produits présentant un défaut de fonctionnement au déballage du produit après l'achat (les accessoires ne rentrent pas dans la PAD), elle doit être déclarée à notre call center dans les 15 jours après la date d'achat (facture d'achat faisant foi).

1. La déclaration d'une PAD doit se faire par téléphone au 08 09 54 14 14
2. A réception de votre demande votre dossier sera analysé et un numéro RMA vous sera communiqué.
3. Le produit doit être retourné complet (télécommandes, notices, pieds, accessoires etc...) et dans son emballage d'origine
4. A réception, et après analyse du produit, un avoir à hauteur de 100 % sera émis à la centrale d'achat.

Note : nos services se réservent le droit de vous demander des informations et ou des photos supplémentaires pour le traitement du dossier.

Attention :

- ⇒ Le produit doit être retourné dans son conditionnement d'origine (palette, carton, polystyrène, etc...). En cas de réception d'un produit cassé pour cause de mauvais conditionnement, l'accord de retour sera automatiquement clôturé et aucun avoir ne sera émis.
- ⇒ En l'absence de l'emballage d'origine, le produit ne pourra pas être traité en PAD, il devra suivre le process réparation.
- ⇒ L'absence d'un accessoire entrainera une déduction conformément au barème (voir section accessoire).
- ⇒ Les accords de retour ne sont valable qu'un mois, au-delà de cette date, l'accord de retour sera clôturé et aucun avoir ne sera émis.
- ⇒ Attention : en cas de panne non constaté, une décote de 50 % sera appliqué sur le prix de vente Vestel.

VI. Casse

A réception, il est impératif de contrôler le produit avec le transporteur. Un écran allumé, vous permettra de détecter une casse plus rapidement.

- ⇒ Si le **carton est abimé**, et le **produit est cassé** → **Casse Logistique**
- ⇒ Si le **carton est non abimé**, et le **produit est cassé** → **Casse Occulte**

Attention : les Murs d'image disposent d'un emballage spécifique. Un contrôle minutieux doit être effectué après le retrait de la chemise, **et avant un déballage total** du produit. → **Aucune casse ne sera acceptée après un déballage total.**

✓ Casse logistique

La casse liée au transport doit être prise en charge par l'assurance transport de l'expéditeur. Elle ne sera pas prise en charge par Vestel.

- Dans tous les cas, Il est impératif de notifier la casse sur le BL
- Prendre une photo de l'appareil cassé (écran allumé) et de son emballage
- A signaler sous 48 heures par LRAR

✓ Casse Occulte

La casse occulte doit être déclarée à notre service call center dans les 72 H après la livraison du produit, Bon de Livraison ou date d'achat (facture d'achat faisant foi).

1. La déclaration de la casse occulte doit se faire par téléphone au 08 09 54 14 14, il faut prévoir en avance les éléments ci-dessous :
 - a. La facture d'achat client / BL
 - b. Photo de l'écran allumé
 - c. Photos des 4 faces du carton d'emballage
 - d. Photo de la plaque signalétique du produit
2. A réception de votre demande, votre dossier sera analysé et un numéro RMA vous sera communiqué.
3. Le produit doit être retourné complet (télécommandes, notices, pieds, accessoires etc...) et dans son emballage d'origine
4. A réception, et après analyse du produit, un avoir sera émis à la centrale d'achat (responsabilité partagées 50% du prix de vente Vestel).

Note :

- ⇒ Les photos transmises doivent être de qualités suffisantes. Nos services se réservent le droit de vous demander des informations et ou des photos supplémentaires pour le traitement du dossier.
- ⇒ La casse logistique et la casse client ne sont pas prises en charge.

Attention :

- ⇒ L'absence d'un accessoire entrainera une déduction conformément au barème (voir section accessoire).
- ⇒ Les accords de retour ne sont valable qu'un mois, au-delà de cette date, l'accord de retour sera clôturé et aucun avoir ne sera émis.

VII. Pannes Multiples

A la 3^{ème} panne avérée, le client peut à son choix, soit bénéficier de la reprise de son produit contre un avoir ou bien d'une réparation.

1. La 3^{ème} panne doit être confirmé par notre call center.
2. A réception de la confirmation du call center, votre dossier sera analysé et un numéro RMA vous sera communiqué.
3. Le produit doit être retourné en bon état et dans un emballage adéquat.
4. A réception, et après analyse du produit, un avoir à hauteur de 100 % du prix de vente Vestel, sera émis à la centrale d'achat.

Attention : Les accords de retour ne sont valable qu'un mois, au-delà de cette date, l'accord de retour sera clôturé et aucun avoir ne sera émis.

VIII. Pixel / Dalle HS

Pendant la période de panne au déballage (15 jours), tout pixel défectueux sera pris en charge par une reprise du produit conformément au process panne au déballage.

Au-delà du délai de la panne au déballage (15 jours), pendant toute la période de garantie, nous garantissons nos panels conformément à la norme **ISO 13406 type 2 classe II**.

1. Le défaut de la dalle doit être confirmé par notre call center, il faudra fournir au minimum :
 - a. Facture d'achat client
 - b. Photo de l'écran en totalité
 - c. Photo de la référence et du type de la dalle
 - d. Photo de la plaque signalétique (numéro de série et code produit)
2. A réception de la confirmation du call center, votre dossier sera analysé et un numéro RMA vous sera communiqué.
3. Le produit doit être retourné en bon état et dans un emballage adéquat.
4. A réception, et après analyse du produit, un avoir à hauteur de 100 % du prix de vente Vestel, sera émis à la centrale d'achat.

Attention : Les accords de retour ne sont valable qu'un mois, au-delà de cette date, l'accord de retour sera clôturé et aucun avoir ne sera émis.

IX. Accessoires

Les accessoires sont garantis uniquement pendant la 1^{ère} année, au-delà ils doivent être commandés sur le site ci-dessous :

<https://pieces-detachees.sogedis.fr/pro/login.htm>

Barème accessoire manquant : 20 € HT par accessoire manquant.

X. Avoir

Aucun avoir ne sera émis sans le retour du produit dans nos locaux.

L'avoir sera émis en fonction du prix de vente Vestel indiqué sur la facture correspondant au numéro de série du produit et des éventuels rabais (casse occulte, accessoires manquants etc..).

XI. Transport

Le transport des appareils dans nos locaux est à notre charge.

- ⇒ ≤ 32" un bon Chronopost vous sera délivré une fois que l'accord de retour sera validé (pensez à vérifier vos courriers indésirables).
- ⇒ > 32" Après réception de l'accord de retour :
 - Emballez le produit dans son conditionnement d'origine
 - Envoyez une demande d'enlèvement par mail à enlevement.tatex@vestel-france.fr
 - La demande d'enlèvement doit au minimum contenir :
 - L'adresse exacte où le produit doit être récupéré
 - Le nom et prénom du contact
 - Le numéro de portable du contact
 - Pour les cas nécessitant des conditions particulières, il est impératif de le préciser dans votre demande d'enlèvement

En cas de doute, veuillez prendre contact avec le call center 08 09 54 14 14.

XII. Exclusions de Garanties

- Plaque signalétique absente ou partiellement ou totalement illisible.
- Appareil endommagé lors du transport ou de l'installation.
- Défaut résultant d'une utilisation non conforme, ou non appropriée au produit, ou d'une mauvaise installation, ou bien d'un usage dans un environnement non approprié. Exemple : exposition directe au soleil.
- Les dommages consécutifs à l'intrusion de cafards ou de tout autre insecte/animal, liquide ou objet extérieur.
- Défaut occasionné par un événement naturel, ou d'un défaut d'alimentation (dégâts des eaux, Orage, surtension, sous-tension...).
- Panne consécutive à l'installation d'un logiciel, d'une application ou d'une mise à jour non compatible avec le produit ou la version Windows ou Android.
- Défaut résultant à l'usage du produit avec des accessoires, des périphériques non compatibles ou endommagés. Et inversement Vestel ne pourrait être tenu responsable des préjudices causés aux périphériques associés.
- Toute intervention effectuée par une personne non autorisée ou non agréée par Vestel France.
- Nos panels sont garantis conformément à la norme ISO 13406 type 2 classe II.
- Défaut d'image occasionné par un marquage de la dalle.
- L'utilisation du produit dans le cadre d'une activité professionnelle ou similaire.
- Panne consécutive à l'installation d'un logiciel, d'une application ou d'une mise à jour non compatible avec le produit.
- Les défauts pouvant être corrigés par une mise à jour.
- Défaut dû à un signal d'antenne trop faible ou voire inexistant.
- Recherches et réglages des canaux d'une région.
- Casse de la dalle.
- La casse consécutive au retour SAV d'un appareil non remballé dans son emballage d'origine avec toutes les cales en polystyrène.
- Client refusant l'accès ou l'intervention à distance sur l'appareil.
- La garantie ne couvre pas la configuration ou la calibration du produit après réparation.
- Les contrats de location ne sont pas considérés comme une preuve d'achat.

XIII. Informations complémentaires : VESTEL

Call center : **0809 54 14 14** *prix d'un appel local*

VESTEL FRANCE SAV
47D Avenue des Pépinières
Parc MEDICIS
94260 FRESNES
Tel. : 01.41.13.05.04