

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE

I. - CHAMPS D'APPLICATION : S.A.V. D'ASUS FRANCE POUR LES CLIENTS RESIDANT EN FRANCE

- 1.1 En France, le service après vente des ordinateurs portables ASUS (ci-après produits ASUS) est représenté par :

La Société ASUS France SARL, société à responsabilité limitée au capital de 106.000 euros dont le siège social est Immeuble horizon, 10 Allée de bienvenue - 93160 NOISY LE GRAND, immatriculée au RCS de MEAUX sous le n° B 442 854 261.

- 1.2 Pour des raisons de réglementations douanières, ASUS ne peut pas réceptionner des produits provenant d'un autre pays.

Les clients résidant dans un autre pays devront donc contacter le S.A.V. d'ASUS du pays concerné (cf. <http://www.asus.com/fr/support>)

- 1.3 Sous réserve de l'article III ci-dessous, les frais de réexpédition du produit réparé sont assurés par ASUS si le lieu de renvoi est en France Métropolitaine ou en Corse.

II - MISE EN OEUVRE DU S.A.V. D'ASUS

2.1 Enregistrement du produit auprès du S.A.V. d'ASUS

- 2.1.1 Lorsque le client constate une panne de son produit, il contacte le S.A.V. d'ASUS pour signaler la panne au N° TEL: 01 70 94 94 00 ou par mail via le site d'Asus (<http://www.asus.com/fr/support>)

- 2.1.2 Notre S.A.V. envoie au client un **ACCORD DE RETOUR**, lequel indique des informations préalablement communiquées par le client.

- 2.1.3 En cas de modifications ou d'erreurs d'informations indiquées dans L'ACCORD DE RETOUR, le client doit les faire modifier ou rectifier dans les plus brefs délais et ce, via LE SAV D'ASUS (N° TEL: 01 70 94 94 00). A défaut, le S.A.V. d'ASUS ne peut pas être tenu responsable de retard ou impossibilité de retour d'un produit.

2.2 Expédition de produit à réparer par le client

- 2.2.1 Les pièces seules du produit ne seront pas acceptées en réparation, ASUS ne peut être tenu responsable pour la non réparation des pièces ou accessoires envoyés seuls en réparation.

- 2.2.2 Tout accessoire renvoyé seul (ou une pièce détachée après accord préalable du SAV ASUS France) le sera aux frais et à la responsabilité du client, ASUS ne prenant en charge que le retour de la machine complète.

2.2.3 Pour la réparation de son produit, le client doit envoyer :

- **La machine à réparer ainsi que les accessoires pouvant être responsables de la panne (ne renvoyez en aucun cas les accessoires tel que CD, sacoche, souris, manuel, etc.)**
- **Copie de la facture d'achat.**
- **La première page de l'ACCORD DE RETOUR dûment datée et signée.**

2.2.4 Le produit et l'ensemble des documents indiqués ci-dessus doivent être envoyés dans l'emballage d'origine ou dans un emballage équivalent permettant le transport du produit sans l'endommager. **ASUS ne pourra être tenu pour responsable des dommages occasionnés lors du transport et notamment des dommages dus à un emballage non conforme.** (voir fichier packing.pdf)

2.2.5 Le client reste libre d'utiliser son propre transporteur pour l'envoi du matériel. Dans ce cas, la responsabilité d'ASUS ne pourra être engagée en cas de perte ou incident. De même, ASUS ne procédera à aucun remboursement des frais de transport ou assurance induits par ce choix.

2.3 Réception, devis et réexpédition du produit par le S.A.V. d'ASUS

2.3.1 A la réception de colis envoyé par le client, le S.A.V. d'ASUS établit une liste détaillée du contenu de colis réceptionné et de son état physique. Cette liste peut être communiquée au client sur sa simple demande et fait foi en cas de litige.

2.3.2 Une fois le produit réceptionné, le S.A.V. d'ASUS prendra en charge la réparation du produit et le réexpédiera à la fin de celle-ci.

En cas d'envoi de plusieurs produits par le client, ASUS se réserve le droit de réexpédier les produits réparés par lots ou échelonnés dans le temps, et cela sans préavis.

2.3.3 Dans l'un des cas prévus au point 3.3 ci-dessous, un devis payant sera adressé au Client avant toute réparation. (Le montant du devis refusé est de 75 Euro HT)

Le client devra retourner le devis signé. A défaut, le produit ne sera pas réparé.

III - RESPONSABILITE DU CLIENT

3.1 Le client doit sauvegarder ses données informatiques dans un support autre que le produit envoyé à réparer. ASUS ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable de la perte de données ou de logiciels installés dans le système.

3.2 Les frais d'assurance occasionnés par le transport du produit ne sont pas pris en charge par la garantie ASUS.

3.3 Le client doit prendre en charge le coût de la réparation et les frais de transport dans les cas suivants :

1) si le produit n'est plus sous garantie ASUS,

2) les pannes et dommages résultant des causes suivantes ne sont pas couverts par la garantie :

a) Pannes et dommages résultant :

- d'une cause extérieure au produit, par exemple et sans que la liste ne soit limitative : d'un accident, d'un choc, de la foudre, de la tempête, d'une fluctuation de courant, d'une maladresse ou un défaut d'attention.
- d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conforme aux spécifications ou prescriptions indiquées dans le MANUEL DE L'UTILISATEUR ASUS,
- d'une utilisation nuisible à la bonne conservation du produit,
- de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés.

- b) Pannes ou dommages causées si l'utilisateur ou toute personne non autorisée par le S.A.V. ASUS:
- démonte son produit et notamment si le sceau de garantie a été brisé ou s'il est impossible de l'identifier,
 - essaie d'y intégrer des composants ou d'y installer des logiciels autres que ceux fournis par ASUS.
 - essaie de modifier la configuration de son produit.
- c) Pannes ou dommages causés par des virus informatiques.

IV - RECLAMATIONS

- 4.1 Toute réclamation concernant l'envoi d'un colis vers le centre de réparation devra impérativement être accompagnée d'une copie du bordereau d'envoi signé par le transporteur comme preuve de la remise du matériel.
- 4.2 Lors du retour du matériel, veuillez ouvrir le colis en présence du transporteur. Si le matériel est endommagé, vous devez déposer une réserve sur le bordereau du transporteur sans quoi aucune suite ne pourra être donnée.
- 4.3 Si le matériel que vous avez reçu présente des rayures ou que la quantité reçue ne correspond pas à ce qui est indiqué sur le bordereau de transport, vous disposez de 48h pour joindre le service hotline pour faire une réclamation. Passé ce délai, aucune suite ne pourra être donnée.
- 4.4 Comme indiqué précédemment, aucune réclamation ne sera acceptée pour non retour d'un accessoire (CD, sacoche, clé USB, etc.) ou pour tout dommage que cet accessoire pourrait avoir subi durant la réparation ou le transport.