

# GARANTIE DE DEVIALET CARE

## Conditions générales

La garantie Devialet Care (la « **Garantie** ») est soumise aux conditions suivantes (les « **Conditions** ») qui régissent les relations entre vous (le « **Client** ») et Devialet (« **Devialet** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** »). Sous réserve des présentes Conditions générales, la Garantie couvre :

- i. concernant la Garantie pour un produit Phantom Classic : les dommages causés à un produit Phantom Classic ;
- ii. concernant la Garantie pour un produit Silver Phantom : les dommages causés à un produit Silver Phantom ;
- iii. concernant la Garantie pour un produit Gold Phantom : les dommages causés à un produit Gold Phantom ;
- iv. concernant la Garantie pour un produit Gold Phantom Opéra de Paris | Devialet : les dommages causés à un produit Gold Phantom Opéra de Paris | Devialet ;
- v. concernant la Garantie pour un produit Phantom Reactor 600 : les dommages causés à un produit Phantom Reactor 600 ;
- vi. concernant la Garantie pour un produit Phantom Reactor 900 : les dommages causés à un produit Phantom Reactor 900 ;

ci-après désignés, collectivement, par le « **Produit** ». Il est précisé à ce titre que le **Produit** requerra des Garanties distinctes.

La Garantie ne couvre que le **Produit** pour laquelle elle est enregistrée. Par conséquent, si vous achetez plusieurs **Produits**, l'achat d'une Garantie distincte sera nécessaire pour chaque **Produit** acheté.

La Garantie permettra au **Client** de bénéficier du service client et d'accéder à des services en ligne liés au **Produit**. L'utilisation de la Garantie est soumise à l'enregistrement de votre numéro d'adhésion unique indiqué sur la carte de la Garantie incluse dans l'emballage de la Garantie. L'enregistrement est obligatoire pour qu'un **Client** puisse bénéficier de la Garantie. Cet enregistrement doit être fait dans les trente (30) jours suivant la date de livraison du **Produit**. Une Garantie ne peut pas être achetée ou appliquée à un **Produit** dont la livraison remonte à plus de 30 jours.

La durée de la Garantie est de trente-six (36) mois et débutera à la date de livraison du **Produit**. La Garantie est valable jusqu'à la date indiquée sur la Garantie enregistrée sur le compte du **Client** sur le Site Internet. Le prix de la Garantie figure sur l'original de la facture de la Garantie.

### **1. Cadre de la Garantie**

#### **Cadre général**

La Garantie s'activera lors de l'enregistrement du numéro d'adhésion unique de la Garantie. Dans le cadre du processus d'enregistrement, il sera demandé au Client de nous communiquer son adresse électronique ainsi que le nom de la personne indiquée sur la facture Devialet Care. La Garantie inclut l'échange d'un Produit endommagé par un Produit équivalent en terme de fonctionnalité et de modèle. La Garantie est limitée à un seul échange sur paiement de frais d'échange (les « **Frais d'échange** ») par le Client.

Pour de plus amples informations, merci de vous référer à la liste des tarifs disponible sur le Site Internet de Devialet (le « **Site Internet** ») à l'adresse <https://www.deviale.com/en-gb/accessories-phantom-devialet-care/>

La Garantie n'est disponible que sur les territoires sur lesquels Devialet réalise des ventes via le Site Internet. La liste des pays éligibles est soumise à modification par Devialet. Les prix de la Garantie indiqués sur le Site Internet de Devialet et les Frais d'échange sont libellés dans la devise du pays de résidence du Client, toutes taxes comprises.

La Garantie doit être achetée dans la devise du pays de résidence du Client (sauf pour les Émirats arabes unis où les paiements sont faits en USD) par l'un des moyens de paiement autorisés proposés sur le Site Internet.

Un Produit échangé disposera de la même garantie que le Produit précédent pour le reste de la validité de la Garantie. Les Produits échangés appartiendront à Devialet à compter du jour de l'envoi du Produit échangé.

La Garantie ne peut pas être achetée ni appliquée à un Produit qui est réparé. La Garantie ne peut pas être achetée ni appliquée à un Produit qui a été trafiqué ou modifié par le Client ou un tiers.

## **2. Modalités de mise en œuvre**

### Assistance

La Garantie permet au Client d'utiliser des services client et des services en ligne. Les réclamations et les questions peuvent être adressées à nos équipes du service client à l'adresse <https://help.deviale.com/hc/en-us/requests/new>

### Échange de Produit

Un Produit endommagé ne peut être échangé que pendant la période de validité de la Garantie. Le processus de réclamation inclut le processus de prise de contact par le Client avec Devialet qui diagnostiquera les dommages indiqués par le Client. La décision d'accorder un échange est prise à la seule discrétion de Devialet. Dans le cas où Devialet approuverait un échange, elle organisera le retour du Produit à Devialet.

À réception du Produit, Devialet identifiera la cause du dommage et, selon sa décision, procédera à l'échange du Produit sous réserve que les dommages indiqués n'entre pas l'une des exceptions prévues par l'article 3. Devialet se réserve le droit d'échanger un Produit par un produit reconditionné.

## **3. Exclusions de la Garantie**

La Garantie ne couvre pas :

- les dommages causés au Produit suite à un acte volontaire du Client ou d'un tiers qui a endommagé le Produit et/ou ses composants ;
- les dommages liés à l'esthétique du Produit, tel que l'état de propreté du Produit, les éraflures et les coups ; et
- le vol ou la perte du Produit.

#### **4. Informations au Client**

Pour qu'une réclamation soit prise en compte conformément à la Garantie, le Client doit communiquer les informations suivantes à Devialet :

- le numéro d'adhésion de la Garantie ;
- le numéro de série du Produit ;
- la preuve d'achat de la Garantie ;
- la preuve d'achat du Produit indiqué comme endommagé; et
- les dommages constatés sur le Produit et la cause des dommages.

Si le problème n'est pas résolu, Devialet procédera à l'échange du Produit endommagé sur réception de ce Produit, sous réserve que la réclamation ne concerne pas l'une des exceptions susmentionnées à l'article 3.

#### **5. Transfert de la Garantie**

La Garantie et ses droits associés ne peuvent être transférés qu'une seule fois. Un transfert des droits attachés à la Garantie est irrévocable et permanent. Un transfert de la Garantie et de ses droits attachés sont soumis au respect de ce qui suit :

(i) le Client doit fournir l'intégralité de la documentation liée à la Garantie (preuve de l'achat initial, documents inclus dans l'emballage de la Garantie, numéro d'adhésion) ;

(ii) le Client doit informer Devialet du transfert souhaité par l'envoi d'un email à l'adresse [customercare@devialet.com](mailto:customercare@devialet.com).

La notification du transfert inclura le numéro de l'adhésion, le numéro de série du Produit, la preuve de l'achat initial de la Garantie transférée, le nom complet de la personne qui recevra le transfert ainsi que l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne recevant la Garantie transférée.

(iii) Le destinataire de la Garantie doit accepter les Conditions générales de la Garantie avant que n'ait lieu le transfert. En cas de validité du transfert, la Garantie transférée couvrira le Produit pour le restant de la validité de la Garantie.

#### **6. Annulation de la Garantie**

L'achat d'une Garantie peut être annulé dans les 14 jours suivant la date de livraison de la Garantie. Une preuve d'achat valable doit être fournie à cette fin.

La Période d'essai gratuit de 14 jours s'applique à une Garantie qui a été achetée en même temps que le Produit. Une preuve d'achat valable doit être communiquée et prouver que la date d'achat de la Garantie est la même que celle du Produit.

## **7. Résiliation**

Devialet se réserve le droit de résilier la Garantie si l'échange du Produit est considéré impossible, par ex. si Devialet ne fabrique plus le Produit. Devialet enverra dans ce cas une notification écrite au Client dans les trente (30) jours suivant la réception d'une réclamation et procédera au remboursement intégral de la Garantie.

## **8. Limitation de responsabilité**

Devialet ne sera pas tenue responsable de tout(e) perte ou dommage causé(e) au Client ou à des tiers en raison de la mauvaise utilisation du Produit.

Les droits du Client en vertu de la loi applicable ne sont pas annulés et remplacés par toute limite des présentes Conditions générales.

Le plafond de responsabilité de Devialet n'excèdera pas le prix d'achat réel du Produit. Conformément au paragraphe précédent, Devialet ne sera pas responsable des dommages indirects supportés par le Client.

Devialet ne sera en aucun cas responsable des dommages dépassant son contrôle, comme les services rendus à des tiers au titre de l'exécution d'un ordre (comme le transporteur ou la société chargée des paiements en ligne).

## **9. Garantie légale**

Les droits afférents à la Garantie n'affectent aucun droit du Client en vertu du droit local applicable et ne limiteront pas les droits du consommateur en vertu du droit local applicable.

## **10. Stipulations générales**

Obligations de Devialet

Devialet se réserve le droit de sous-traiter les services liés à la Garantie à des tiers sans préjudice des obligations de Devialet en vertu de la Garantie.

Devialet ne sera pas tenue ou responsable à l'égard du Client et ne sera pas réputée avoir manqué ou porté atteinte aux présentes Conditions générales, au titre de tout manquement ou retard dans son exécution en vertu des présentes Conditions générales quand et dans la mesure où ce manquement ou retard est causé par les actions ou circonstances dépassant le contrôle raisonnable de Devialet ou découle de celles-ci, y compris les catastrophes naturelles, la guerre, l'invasion, l'insurrection, les émeutes, la décision de toute autorité civile ou militaire,

l'inondation, l'incendie, l'explosion, les actions gouvernementales, les menaces ou actes terroristes, l'urgence nationale, la révolution, l'épidémie, les blocages, les grèves, ou tout autre litige lié au droit du travail (afférent ou non à notre main d'œuvre) ou les restrictions ou retards affectant les transporteurs ou l'incapacité à obtenir, ou le retard dans l'obtention, des fournitures de matériel adéquat ou approprié, la panne des télécommunications ou des matériels ou la panne d'alimentation. L'acceptation de la livraison d'un Produit échangé par le Client sera considérée comme une renonciation à toutes les plaintes à l'encontre de Devialet au titre de la perte ou des dommages en raison de tout retard.

#### Confidentialité et donnée personnelle

(i) Aux fins de l'amélioration de la qualité de nos services, Devialet se réserve le droit d'enregistrer tout ou partie des conversations ayant lieu entre le Client et Devialet.

(ii) Le Client reconnaît et accepte que Devialet puisse recueillir et traiter des données au titre de l'exécution des services rendus en vertu de la Garantie.

(iii) Le Client reconnaît et accepte que Devialet puisse transférer des données recueillies à des prestataires de service ou à l'une de ses sociétés affiliées au titre de l'exécution des services rendus en vertu de la Garantie.

(iv) Les données recueillies seront traitées conformément à la politique de confidentialité de Devialet, disponible à l'adresse <https://www.devialet.com/en-gb/privacy-policy/>

Dernière mise à jour : 7 février 2019