

Politique de garantie pour les clients finaux

Conditions générales

- A. KOLOK AG, basée à Kerzers FR, assure les services de garantie de Legamaster International B.V. en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein. En tant que distributeur exclusif de la marque Legamaster, KOLOK AG exploite son propre centre de service et de réparation en Suisse et emploie du personnel de service dûment formé.
- B. Ces conditions de garantie s'appliquent uniquement aux clients finaux domiciliés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.
- C. Cette politique de garantie s'applique uniquement aux écrans tactiles des séries EXPLORE 2 (EXP-xx10).
- D. La politique de garantie présente constitue un contrat entre KOLOK AG, le revendeur spécialisé et l'utilisateur final de l'écran tactile Legamaster.
- E. La garantie ne peut être invoquée que si les produits ont été vendus, installés et formés par un revendeur Legamaster agréé.
- F. La période de garantie commence le jour de la livraison des produits au revendeur spécialisé. La date déterminante est la date de facturation de KOLOK AG avec les produits correspondants.
- G. Si l'une des conditions mentionnées dans cette politique de garantie n'est pas remplie, KOLOK AG ou le partenaire commercial spécialisé a le droit de refuser les services et/ou les composants mentionnés dans cette clause de garantie.

1) Dead-On-Arrival (DOA)

Un produit défectueux est considéré comme Dead-On-Arrival (DOA) si le défaut est signalé au revendeur dans les 14 jours suivant l'achat et si les conditions suivantes s'appliquent :

- l'écran tactile n'est pas un modèle de démonstration, de stock de qualité B ou d'exposition
- l'écran tactile a été vendu par un revendeur agréé Legamaster
- l'écran tactile est toujours dans son emballage d'origine et avec tous ses accessoires
- l'écran tactile n'a pas été utilisé et ne présente aucun signe d'utilisation
- le dommage n'a pas été causé par des influences extérieures

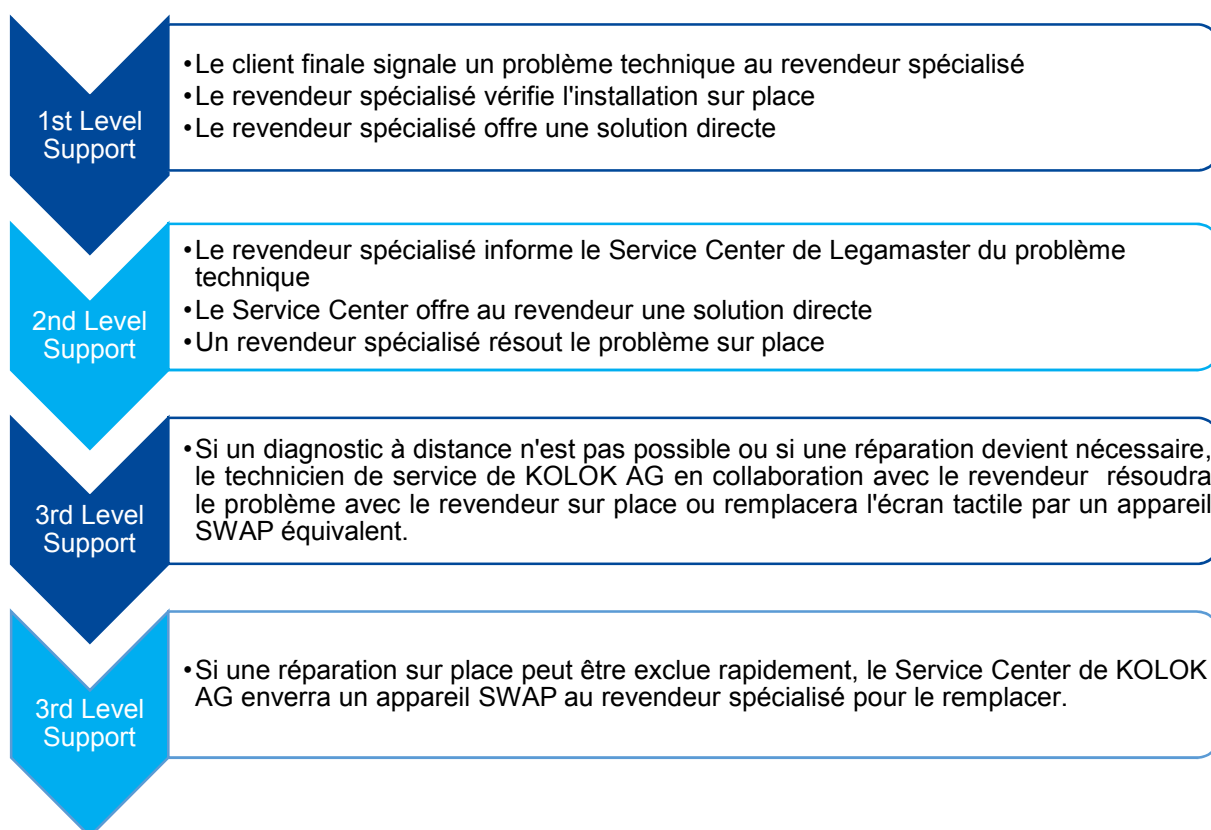
KOLOK AG vérifie si la plainte de la DOA est valable. Si tel est le cas, un nouveau produit est envoyé au revendeur spécialisé et la collecte de l'appareil défectueux auprès de l'utilisateur final est organisée.

Si une réclamation DOA a été faite mais que les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, KOLOK AG se réserve le droit de facturer les frais encourus sur une base temporelle et matérielle, mais pas moins de 250.00 CHF.

2) Garantie et service standard pendant les 3 premières années

Le service sous garantie ne peut être réclamé que si le revendeur a pu exclure une erreur de fonctionnement sur place, si tous les câbles ont été vérifiés et si le défaut a été suffisamment consigné par écrit et avec des preuves en vidéo ou en images.

Si le défaut ne peut être réparé par le revendeur spécialisé après avoir reçu le retour d'information du centre de service, KOLOK AG garantit la réparation sur place du produit pendant une période de 3 ans. Si nécessaire et à la discrétion de KOLOK AG, un appareil défectueux peut être remplacé par un appareil similaire, en état de fonctionnement et au moins dans le même état. Dans ce cas, le reste de la période de garantie initiale est transféré à l'appareil de remplacement.



3) Prolongation de garantie et service pour les années 4 et 5

Jusqu'à un maximum de quatre semaines après l'achat d'un écran tactile Legamaster, le client final a la possibilité d'acheter une extension de garantie et de service auprès du revendeur spécialisé. Ce service supplémentaire prolonge la prestation de service sous garantie du paragraphe 2) d'une année supplémentaire chacun, jusqu'à un maximum de 5 ans. Le panneau LCD de l'écran est exclu de cette extension de garantie.

4) Prolongation de garantie et service pour les années 4 et 5, y compris le panneau LCD

En achetant une extension de garantie et de service pour les années 4 ou 5, le client final a la possibilité de prolonger la garantie du panneau LCD jusqu'à un total de 5 ans. En cas de défaut du panneau pendant la période de garantie, l'écran tactile sera remplacé par un dispositif similaire, fonctionnant au moins dans les mêmes conditions.

	Ans	Service sur site	Appareil SWAP	Pièces de rechange	Réparation	Panneau LCD
Garantie standard	3 ans	x	x	x	x	x
Garantie 4 ans excl. panneau LCD	4 ans	x	x	x	x	
Garantie 4 ans incl. panneau LCD	4 ans	x	x	x	x	x
Garantie 5 ans excl. panneau LCD	5 ans	x	x	x	x	
Garantie 5 ans incl. panneau LCD	5 ans	x	x	x	x	x

5) Réparation en dehors de la période de garantie

Après l'expiration de la période de garantie, une réparation par le centre de service de KOLOK AG est possible et payante. Cela peut se faire en envoyant l'appareil ou par un service sur place. Si la réparation est refusée par le client final malgré un devis et qu'aucun nouveau produit Legamaster n'est acheté en remplacement, KOLOK AG se réserve le droit de facturer le devis au client final.

6) Garantie sur les accessoires

Pour tous les produits livrés, le délai de déclaration d'une DOA est de 14 jours à compter de la date de facturation de KOLOK AG. La garantie suivante est accordée sur les accessoires :

Dans le cas d'une garantie Bring-In, l'appareil doit être envoyé par le client au centre de service Legamaster à Kerzers FR. Alternativement, un transport peut être coordonné ou un service sur site peut être effectué contre prise en charge des frais.

Solutions de montage et colonnes électriques

- Garantie Bring-In de 2 ans en cas de défaut

Ordinateur OPS et AirServer Connect

- Garantie Bring-In de 2 ans en cas de défaut

Lumens caméras USB et PTZ

- Garantie Bring-In de 5 ans en cas de défaut

7) Limites de garantie

La garantie ne s'applique pas à : Défauts, pertes ou dommages au produit ou à ses composants résultant de :

- Le non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien indiquées dans le manuel d'utilisation du produit concerné.
- Erreurs ou défauts causés par un mauvais fonctionnement du matériel connecté, du câblage ou des systèmes d'exploitation, par des courts-circuits ou une alimentation électrique inadéquate.
- Les défauts du produit causés par le transport, l'installation ou des influences extérieures (chocs, coups, chutes)
- Les défauts ou erreurs du produit causés par le vendeur, l'installateur ou une tierce personne
- Les réparations ou tentatives de réparation effectuées par toute personne autre qu'un partenaire de service autorisé de Legamaster International B.V.
- Manipulation négligente par l'utilisateur ou des tiers
- Les défauts de pixels, dans la mesure où ils relèvent des dispositions de la catégorie de défauts de pixels II conformément à la norme ISO 9241-302, 303, 305, 307:2008
- Une panne ou une fluctuation de l'alimentation électrique, des circuits électriques, de la climatisation, du contrôle de l'humidité ou d'autres conditions environnementales

En outre, sont également exclus de la réparation gratuite ou du remplacement gratuit

- L'usure normale, y compris les éraflures, les égratignures et les bosses.
- Les défauts qui n'affectent pas de manière significative la fonction ou la valeur du produit
- Verre cassé, rayures sur le verre ou autres dommages superficiels
- Rétention d'images et images fantômes
- Accessoires fournis avec le produit, y compris les télécommandes et les câbles
- Les défauts signalés après l'expiration de la période de garantie officielle