

Conditions définissant la garantie retour-atelier et les extensions optionnelles de garantie sur site et retour-atelier

1. Produits couverts par la garantie

La société Ulmann, ZI les martinières, 89150 Saint Valérien, n° SIRET 58210775100031 (ci-après « Ulmann ») fournit une garantie retour-atelier de 3 ans et vous propose en option des extensions sur site et retour-atelier, pour les matériels suivants (ci-après « Le Matériel ») :

- Écrans interactifs Ulmann Touch

L'écran Ulmann Touch est garanti 3 ans retour atelier (à partir de la date d'achat). En cas de dysfonctionnement ou de défaut matériel, vous pouvez nous renvoyer l'écran à votre charge pour réparation ou remplacement par un produit équivalent si celui-ci n'est pas réparable, et Ulmann se charge à ses frais du transport retour.

2. Définitions des extensions de garantie optionnelles

Ulmann vous propose en option (à partir de la date d'achat) :

- La garantie 3 ans sur site
- La garantie 5 ans retour atelier
- La garantie 5 ans sur site

La garantie sur site permet en cas de dysfonctionnement ou défaut matériel que nos techniciens viennent réparer ou remplacer par un produit équivalent sur le lieu où se trouve l'écran. Cette garantie inclut le démontage et remontage une fois les réparations ou le remplacement effectué (es).

La garantie retour atelier permet d'étendre la garantie de base. En cas de dysfonctionnement ou de défaut matériel, vous pouvez nous renvoyer l'écran à votre charge pour réparation ou remplacement par un produit équivalent, et Ulmann se charge à ses frais du transport retour.

3. Fonctionnement de la garantie et prise en charge au titre de la garantie

La garantie couvre les défauts provenant d'un problème matériel ou d'un problème lié à la fabrication. Des limitations et cas d'exclusion s'appliquent et sont décrits dans la suite des présentes.

2.1. Déclaration d'incident

En cas de dysfonctionnement du Matériel, le service support est à contacter par mail à savecran@ulmann.com

Le mail de demande de prise en charge sous garantie doit reprendre :

- Une copie de la facture d'achat (indiquant la date d'achat, le modèle, le numéro de série)
- Les symptômes constatés
- Idéalement une vidéo permettant de constater le dysfonctionnement

2.2. Diagnostic à distance

Afin de diagnostiquer les causes du dysfonctionnement, le service support peut demander de réaliser des tests ou faire des mises à jour. Le client final s'engage à réaliser lui-même ces tests indispensables au diagnostic et à la prise en charge sous garantie. A l'issue de la réalisation de ces opérations, et uniquement après que tous les tests demandés ont été réalisés, Ulmann déclenchera l'intervention de technicien sur site dans un délai de 5 jours ouvrés si la résolution du problème ne peut se faire à distance et si le Matériel est couvert par la garantie.

2.3. Lancement des opérations sur site

Dans le cas d'une prise en garantie, Ulmann émettra un numéro de suivi indiquant le début de l'opération de prise en charge sur site.

La prestation de garantie consistera à réparer, remplacer les pièces défectueuses ou à remplacer le produit par un produit identique ou de même valeur sans coût pour le client final.

Les pièces éventuellement récupérées deviennent la propriété d'Ulmann. L'exécution d'une prestation de garantie ne prolonge jamais la durée de garantie du Matériel. Les interventions sur site s'effectuent à l'endroit où le Matériel est installé.

2.4. Intervention sur site

Pour que les techniciens puissent intervenir sur site, il faut que, de façon cumulative :

- le Matériel soit accessible.
- le Matériel soit posé sur un support adéquat (support mural, bras de montage) et simplement détachable de ce support. À titre d'exemple, l'encastrement du Matériel dans une armoire spécifique ou dans un coffre est une clause d'exclusion de la garantie.
- le numéro de série soit lisible, non modifié et qu'il corresponde à celui de la demande d'intervention sous garantie.
- la dépose du Matériel puisse donc se faire sans démontage annexe
- les données présentes sur le Matériel aient été préalablement sauvegardées. La prestation de garantie ne couvre aucun processus de restauration ou de sauvegarde de données. En aucun cas Ulmann ne pourra être tenu pour responsable de pertes de données présentes sur le Matériel sur lequel elle est intervenue.

- les défauts de fonctionnement constatés entrent bien dans le cadre de la garantie (voir dans les paragraphes « Limitations » et « Exclusions »).

Il appartient au client de préparer l'intervention du technicien si besoin, pour que ces conditions soient respectées.

Dans le cas où l'intervention ne peut être effectuée aux torts du client (par exemple, Matériel non accessible ou non couvert par la garantie, quelle qu'en soit la cause), Ulmann se réserve le droit d'en facturer les frais d'intervention engagés.

2.5. Sous-traitants, interventions hors garantie

Ulmann se réserve le droit de sous-traiter l'intervention auprès d'un sous-traitant.

Aucune intervention au titre de la garantie ne pourra être prise en charge si la demande intervient après l'échéance de la période de garantie ou si l'intervention sort du cadre de la garantie.

4. Limitations de garantie

La garantie ne s'applique pas :

- aux consommables (stylets, lampe, filtres, emballages ...)
- aux pièces accessoires (stylets, télécommande, batteries ...)
- aux options diverses du Matériel (PC additionnels embarqués, modules OPS, supports de montage non explicitement couverts par une garantie sur site...)
- aux pièces d'usure normale
- aux défauts de pixel non couverts par la garantie constructeur sur la dalle. Les défauts de pixel ne peuvent être totalement évités en technologie LED et le fournisseur de la dalle définit pour chaque dalle une tolérance acceptable. Pour que les problèmes de pixels soient considérés comme un défaut couvert par la garantie, il faut se référer à la fiche technique du fournisseur de la dalle.
- aux Matériels dont les numéros de série sont illisibles, effacés ou modifiés.
- aux Matériels pour lesquels la garantie a été commandée, mais dont le paiement n'a pas été totalement versé à Ulmann.

Aucune prestation de maintenance ou de mise à jour n'est fournie au titre de la présente garantie.

Si le client fait appel de façon injustifiée à la présente garantie, Ulmann se réserve le droit de facturer au client les frais encourus pour la prise en charge au titre d'une intervention hors garantie.

5. Clauses d'exclusion de garantie

Pour que la garantie puisse s'appliquer, le dysfonctionnement ou les dommages sur le Matériel ne doivent pas avoir été causés par :

- L'utilisation, l'entretien, la maintenance ou l'intervention du client non conforme au manuel utilisateur, celui-ci étant livré avec le produit et consultable à tout moment dans la partie « Support » du site www.ulmann.com
- Un environnement non conforme (par exemple environnement avec de la poussière, de la fumée, des températures élevées, de l'humidité, des rayons infrarouges ou ultraviolets) ou tout environnement d'usage pouvant être considéré comme anormal
- Des détériorations physiques liées à toute mauvaise utilisation (rayures...), à un mauvais stockage, à un mauvais nettoyage, d'une façon générale à tout emploi inadéquat ou à un mauvais traitement, décrit ou non dans le manuel utilisateur, y compris mauvais traitement découlant d'un événement accidentel (feu, événement de force majeure, inondation...)
- L'affichage d'images statiques pendant une période prolongée (par exemple, symptôme d'image rémanente sur le fond de l'écran)
- Un dysfonctionnement des circuits électriques de l'utilisateur (surtension par exemple)
- L'utilisation de pièces de rechange non autorisée par Ulmann
- Un virus ou un logiciel qui n'a pas été fourni par Ulmann ou installé sans respect de la procédure fournie par Ulmann
- Un branchement non autorisé du Matériel
- L'intervention de techniciens non agréés par Ulmann

En outre, Le Matériel ne doit pas être abîmé, présenter des traces de choc et ne doit pas avoir été ouvert ou modifié à l'intérieur.

6. Lieu de la garantie

La garantie sur site s'applique uniquement aux produits achetés et utilisés en France hexagonale¹

¹ La Corse, les îles, les DOM-TOM, ainsi que toute portion de territoires français situés en dehors de l'hexagone ne sont pas couverts par cette garantie.

7. Durée de la garantie

- Est considéré comme le client l'acheteur du Matériel et de la garantie à la société Ulmann, cet achat donnant lieu à une facture.
- Est considéré comme acquéreur final celui qui fait l'acquisition du Matériel en vue d'un usage personnel et non d'une revente commerciale.

Sauf mention contraire signalée par le client lors de la vente initiale, la période de garantie des produits démarre au jour de l'achat par le premier acquéreur final d'un appareil neuf et en tout état de cause au plus tard trente (30) jours après toute facture de vente émise par Ulmann concernant le Matériel vers un de ses clients revendeurs. La durée de la garantie est déterminée lors de l'achat du Matériel à Ulmann. La garantie ne peut être commandée plus de 1 (un mois) après la facture initiale émise par Ulmann au client final ou vers son client-revendeur.

La durée de la garantie est indiquée lors de l'achat du Matériel, selon le contrat choisi. Elle est habituellement de 3 à 5 ans.

La garantie s'arrête en cas de :

- Revente ultérieure du Matériel vers un autre client final (le changement d'identité du bénéficiaire n'est pas autorisé sans accord écrit de Ulmann) ou
- Remplacement du Matériel ou d'une partie de celui-ci par du matériel non agréé par Ulmann ou de réparation ou remplacement de pièces non agréés par Ulmann

8. Limitation de responsabilité

Le délai de réparation n'est pas garanti. Ulmann indique au client que le délai moyen d'intervention sur site, à partir du moment où le numéro de suivi a été émis, est typiquement de l'ordre d'une semaine. La responsabilité de Ulmann n'est cependant pas engagée si le délai de mise en œuvre de la garantie est supérieur à une semaine. Le diagnostic effectué par Ulmann a pour objectif de minimiser le nombre d'interventions sur site, mais la responsabilité de Ulmann n'est pas non plus engagée si plusieurs interventions sur site s'avèrent nécessaires et retardent d'autant le délai de réparation. En cas de manquement aux obligations par négligence légère, la responsabilité de Ulmann est limitée aux dommages moyens directs et typiques pour ce genre de contrat et en tout état de cause limité à la valeur du Matériel garanti. En cas de manquement aux obligations non essentielles par négligence légère, la responsabilité de Ulmann est exclue.

Dans le cas où la responsabilité de Ulmann est limitée ou exclue, il en va de même de la responsabilité personnelle de ses distributeurs, partenaires et sous-traitants.

Les conditions de garantie ne couvrent pas d'autres prestations que celles prévues aux présentes.

9. Juridiction et médiation

Toutes les clauses figurant dans les présentes sont soumises au droit français.

Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation du présent accord, les Parties s'engagent à se soumettre à la procédure amiable ci-après définie, préalablement à toute saisine du Tribunal compétent.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, le client convient de contacter au préalable Ulmann par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse reprise en tête des présentes. Le client exposera le litige pour lequel il contacte Ulmann accompagné des pièces justificatives. Sur ces éléments, Ulmann s'engage à répondre dans les plus brefs délais au client afin de trouver une solution amiable.

Si au terme d'un délai de trente jours à compter de la réponse de Ulmann, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux juridictions compétentes.

Il est fait attribution express de compétence au tribunal de Sens, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garantie, et ce même en cas de référé.