

Conditions de Garantie et de SAV EDUC

Ces Conditions de Garantie et de Service après-vente (SAV) ARCHOS ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la société ARCHOS octroie et met en œuvre la garantie pour les matériels et accessoires de marque ARCHOS, et effectue le service après-vente (SAV) de ces matériels et accessoires.

ARCHOS désigne ARCHOS SA.

1. Durée de Garantie

Les produits Archos sont garantis pour une durée définie dans le tableau ci-dessous :

Famille de Produit	Durée de Garantie
Tablette	2 ans
Smartphone	2 ans

Options :

- Extension Garantie + 2 ans

2. Conditions de Garantie

- ARCHOS garantit les produits (partie matérielle) vendus contre les défauts matériels et de fabrication pour une durée définie ci-dessus. L'utilisateur a l'obligation de s'enregistrer sur le site internet ARCHOS dont le lien figure sur le flyer présent dans la boîte du produit.
- ARCHOS ne garantit pas le fonctionnement du produit en cas d'installation de logiciel non-conforme aux spécificités du produit.
- ARCHOS ne garantit que les défauts résultant d'une utilisation normale du produit et en conséquence, la garantie ne s'applique pas (exception garantie 1^{ère} casse) :
 - i. Aux produits présentant des dommages cosmétiques majeurs (par exemple, bosse, fissure, rayure etc...) et/ou des traces d'humidité/corrosion et corps étrangers à l'appareil (par exemple, nourriture, boissons etc...)
 - ii. Aux produits ayant subi une maintenance ou une modification incorrecte ou inadéquate;
 - iii. Aux logiciels, interfaces, medias, pièces ou matériels qui ne seraient pas fournis ni approuvés par ARCHOS;
 - iv. Aux produits ayant été utilisés sous une tension d'alimentation incorrecte
 - v. à toutes utilisations du produit non conformes à ses spécificités
- Les produits ARCHOS sont équipés de batteries dont le nombre de cycles de charge n'est pas infini. Ainsi, l'autonomie d'une batterie diminuera progressivement au cours de sa vie. ARCHOS ne garantit pas les batteries sur une durée spécifique, étant donné que la diminution de l'autonomie d'une batterie inclue des variables non contrôlables par ARCHOS, telles que la fréquence de charge/décharge.

- ARCHOS ne garantit pas les dommages subis par l'écran LCD de l'article vendu. Les écrans LCD ARCHOS peuvent présenter des défauts de pixels immédiatement ou avec le temps. Un écran LCD présentant au moins quatre pixels défectueux sera considéré comme défectueux. Un pixel défectueux étant un pixel en permanence noir ou en permanence blanc.

3. Service Après-Vente (SAV) ARCHOS pour l'utilisateur final

ARCHOS propose un SAV à l'apprenant / référent d'établissement dès le 1^{er} jour de l'acquisition via une hotline et un centre de service pour les produits défectueux sous garantie.

N° de Hotline éducation : **01 57 32 40 62** (Coût d'un appel national)

Horaires : Lundi - Vendredi : 9H à 19H

Processus pour l'utilisateur final :

- L'apprenant ou le référent de l'établissement appelle la hotline
- La hotline aide l'apprenant ou le référent à résoudre son problème (MAJ software, problème d'utilisation,...)
- Si le problème n'est pas résolu l'apprenant / référent reçoit une étiquette de transport prépayée, l'apprenant / référent dépose le colis à la poste (possibilité de ramassage du courrier au sein de l'établissement) pour retour au centre de réparation ARCHOS.
- Le produit est retourné soit réparé, soit échangé dans un délai de 10 jours ouvrés.
- Si un produit identique n'est pas disponible, un swap premium sera proposé.

3.1. Retour de produit sous garantie

Les produits défectueux peuvent être retournés à ARCHOS dans les conditions précisées ci-dessous.

Période de garantie

La période de garantie commence le jour de l'activation de la garantie du produit (à défaut 3 mois après le déploiement) par l'utilisateur final. Sa durée est définie en section 1.

Conditions d'acceptation par ARCHOS d'un Produit sous garantie

- Le produit est effectivement défectueux. Un produit défectueux étant un produit qui malgré une mise à jour du logiciel et un reformatage, comporte un défaut le rendant impropre à l'usage auquel il est destiné.
- Le produit est retourné dans un emballage respectant et protégeant le produit
- Le produit est retourné avec son alimentation secteur
- Respect de la période de garantie
- Respect des conditions de garantie
- Fourniture à ARCHOS du diagnostic montrant que le produit est défectueux
- Produit accompagné d'un numéro de retour obtenu via la hotline éducation

3.2 Traitement par ARCHOS d'un Produit sous garantie

- Les produits sous garantie retournés à ARCHOS seront, selon les stocks disponibles et à la discrétion d'ARCHOS, réparés ou échangés contre un produit identique ou équivalent.
- ARCHOS fera ses meilleurs efforts pour assurer le temps de cycle (TAT ou Turn Around Time) suivant :
 - Tablettes : 10 jours ouvrés
 - Smartphones : 10 jours ouvrés
- Les produits retournés qui ne respectent pas les conditions ci-dessus seront retournés à l'expéditeur tels que reçus.
- Les données présentes sur la mémoire de stockage des produits ne seront pas restituées. ARCHOS décline toute responsabilité en ce qui concerne la perte de ces données.
- Les cartes SIM, cartes 3G et pochettes ne doivent pas accompagner le produit retourné. ARCHOS décline toute responsabilité en cas de non restitution par ARCHOS de ces éléments.