Conditions de garantie Newline

TABLE DES MATIÈRES

1. Champ d'application
2. Exclusions de garantie
3. Types de garantie
    a. DOA (Dead on Arrival – défectueux à la livraison)
    b. Garantie standard (RMA)
4. Durée de la garantie
5. Procédure de demande de prise en charge sous garantie
6. Responsabilité élargie du fabricant Newline Interactive : mise au rebut (SCRAP) et reprise des équipements électriques et électroniques (DEEE/WEEE)
    a. Procédure pour bénéficier du service
    b. Conditions du service SCRAP / TAKE BACK
    c. Adresse du service technique officiel en Belgique
7. Informations sur les réparations, les pièces de rechange, le diagnostic des pannes et l'entretien
    a. Diagnostic des pannes
    b. Réparation des produits défectueux
    c. Pièces de rechange
    d. Entretien
    e. Piles et remplacement
    f. Interventions hors garantie, pièces de rechange et accessoires

1. Champ d’application

La garantie Newline s’applique aux produits achetés par l’« utilisateur final », neufs, non ouverts (sauf à des fins de contrôle qualité) et conservés dans leur emballage d’origine. Newline garantit que le produit est exempt de défauts de matériaux et de fabrication à compter de la date d’achat initiale.

Seul l’utilisateur final peut faire valoir la garantie, et uniquement pour les produits situés en Espagne.

En cas de prise en charge sous garantie, Newline décide, à sa seule discrétion, de réparer le produit ou de le remplacer par un produit équivalent, pouvant contenir des composants révisés ou reconditionnés.

Une demande de prise en charge sous garantie ne prolonge pas la durée de la garantie, sauf disposition légale contraire.

2. Exclusions de garantie

La garantie ne couvre pas les situations suivantes :

- Perte ou vol.
- Entreposage inadéquat, dommages mécaniques, rayures ou bris.
- Dommages causés par un accident, une utilisation inappropriée, une négligence, un incendie, l’eau, la foudre ou d’autres phénomènes naturels.
- Modifications non autorisées du produit ou coupures de courant.
- Non-respect des consignes d’entretien de Newline.
- Perte de données ou de logiciels.
- Désinstallation ou réinstallation du produit.
- Rémanence d’image due à l’affichage de contenus statiques.
- Installation défectueuse ou incorrecte.
- Numéro de série altéré ou illisible.
- Réparation effectuée par l’utilisateur ou par des techniciens non agréés.
- Logiciels ou composants matériels de tiers.

Newline décline toute responsabilité pour les dommages indirects, les pertes de données, les interruptions d’activité ou les conditions de service communiquées de manière incorrecte par les revendeurs.

3. Types de garantie

Les types de garantie et les procédures correspondantes sont décrits ci-dessous. Pour connaître leur application à des catégories de produits spécifiques, veuillez consulter le tableau des garanties.

3.a DOA (Dead on Arrival – défectueux à la livraison)

Un produit est considéré comme DOA lorsqu'un défaut de matériaux ou de fabrication apparaît dans les 45 jours suivant la date d'achat initiale par l'utilisateur final.

Toute demande DOA doit d'abord suivre la procédure standard de diagnostic à distance. Sur demande de Newline, la date d'achat doit être justifiée par une preuve d'achat.

Une fois l'autorisation DOA accordée, Newline remplace l'appareil défectueux par un appareil entièrement neuf. Newline prend en charge les frais d'expédition aller et retour. Le client final doit préparer correctement l'appareil défectueux pour son renvoi dans l'emballage d'origine.

REMARQUE : Il est recommandé à l'utilisateur final de conserver l'emballage d'origine pour toute éventuelle demande de garantie.

Sauf indication contraire, Newline ne prend pas en charge les opérations de désinstallation, de réinstallation ou de montage.

3.b Garantie standard (RMA)

Un produit relève de la procédure RMA (Return Merchandise Authorization – autorisation de retour de marchandise) lorsqu'un défaut de matériaux ou de fabrication apparaît plus de 45 jours après la date d'achat initiale par l'utilisateur final d'origine.

Toute demande RMA doit suivre la procédure standard de résolution à distance avant qu'une autorisation puisse être délivrée. La date d'achat doit être établie par une preuve d'achat, à présenter sur demande de Newline.

Après délivrance de l'autorisation RMA, Newline répare ou remplace le produit à sa seule discrétion. Les appareils de remplacement offrent des fonctionnalités au moins équivalentes à celles de l'appareil défectueux, voire supérieures, même si certaines caractéristiques matérielles peuvent différer. Ils ne doivent pas nécessairement être neufs : il peut s'agir de produits entièrement fonctionnels, remis à neuf ou réparés (ci-après « appareil de remplacement opérationnel »).

Newline prend en charge les frais d'expédition de l'appareil de remplacement opérationnel à l'adresse de l'utilisateur final d'origine.

Sauf indication contraire, le distributeur est l'entité juridique responsable de l'envoi du produit défectueux à un centre de service agréé Newline ou au siège de Newline en ESPAGNE. Le distributeur désigne l'entreprise ayant acheté le produit auprès de Newline Interactive Europe S.L., seul représentant agréé de Newline Interactive en Europe. Newline informera cette entreprise de son obligation de récupérer l'appareil défectueux.

Sauf indication contraire, Newline ne prend en charge aucune opération d'installation, de désinstallation ou de réinstallation liée au remplacement de l'appareil défectueux. Il est donc recommandé à l'utilisateur final de conserver l'emballage d'origine en prévision d'une

éventuelle demande de garantie. Pour les durées de garantie, veuillez consulter le tableau récapitulatif des garanties.

REMARQUE : Newline se réserve le droit de facturer à l'utilisateur final d'origine les prestations, frais de transport, pièces de rechange, produits ou frais de main-d'œuvre engagés dans le cadre d'une demande de garantie ne respectant pas les conditions de garantie Newline.

Tout produit de remplacement expédié par Newline doit être inspecté dans les 48 heures et tout dommage constaté doit être signalé dans ce délai. Afin d'éviter tout litige ultérieur, il incombe à l'utilisateur final de signer le bon de livraison avec la mention « sous réserve ». Les dommages doivent être signalés dans les 48 heures suivant la livraison. Passé ce délai, Newline décline toute responsabilité quant à l'état du produit livré.

4. Durée de la garantie

Les catégories de produits et leurs durées de garantie respectives sont indiquées ci-dessous.

Produit principal : écrans interactifs (IFPD)

- Durée de garantie (à compter de la date d'achat) : 3 ans.
- Période DOA (à compter de la date d'achat) : 45 jours.

5. Procédure de demande de prise en charge sous garantie

1. Relevez le modèle et le numéro de série du produit (uniquement pour les produits principaux et secondaires).
2. Contactez l'assistance au +34 91 804 31 79 ou à support_eu@newline-interactive.com. Décrivez les symptômes de l'appareil défectueux et indiquez son modèle ainsi que son numéro de série. Des photos, vidéos ou autres éléments attestant du problème sont très utiles et peuvent accélérer la procédure.
3. Les heures d'ouverture de l'assistance sont du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h.
4. Cet appel ou courriel déclenche la procédure de dépannage. Il peut vous être demandé d'effectuer certains tests, d'installer des mises à jour ou de fournir d'autres éléments attestant du défaut.
5. Une fois cette procédure terminée, l'assistance Newline détermine si une prise en charge sous garantie peut être autorisée et prend les mesures correspondantes.

6. Si nécessaire, l'utilisateur final doit compléter, signer et renvoyer le formulaire de demande de garantie avec toutes les informations demandées. Un numéro d'autorisation lui sera ensuite communiqué.

6. Responsabilité élargie du fabricant Newline Interactive : mise au rebut (SCRAP) et reprise des équipements électriques et électroniques (DEEE/WEEE)

Chez Newline, nous accordons une grande importance à la protection de l'environnement et améliorons continuellement nos pratiques afin de respecter nos obligations conformément aux réglementations et législations locales, régionales, nationales et européennes.

Tous les produits Newline sont conçus dans le but de réduire les déchets générés lors de leur fabrication ainsi que ceux issus de leur mise au rebut (SCRAP) ou de leur reprise (TAKE BACK). L'intégration de matériaux faciles à séparer, recycler et réutiliser constitue un élément essentiel de notre processus de développement.

Newline s'efforce de prolonger la durée de vie de ses produits, non seulement en termes d'heures d'utilisation, mais également grâce à leur compatibilité avec les nouvelles technologies ou à leur mise à niveau vers des versions plus récentes. Notre objectif est de limiter autant que possible l'obsolescence de nos produits.

Newline prend en charge l'élimination des déchets issus de ses produits par l'intermédiaire de son assistance technique. Lorsqu'un produit Newline nous est confié, nous veillons à son démantèlement dans un centre agréé pour les DEEE, conformément aux réglementations européennes. Contactez notre assistance au +34 91 804 31 79 ou à support_emea@newlineinteractive.com afin d'obtenir des instructions et une aide pour toute question éventuelle.

Newline œuvre quotidiennement pour que ses produits passent tous les contrôles requis afin de démontrer leur conformité aux réglementations et certifications, tant en matière de sécurité des produits que de fabrication et de transport.

6.a Procédure pour bénéficier du service

1. Contactez le service d'assistance technique agréé Newline Interactive au +34 91 804 31 79 ou par courriel à support_eu@newline-interactive.com.
2. Communiquez les informations suivantes :
    a. modèle
    b. numéro de série.
3. Joignez une preuve d'achat établissant que vous êtes le propriétaire légitime du produit.
4. Faites parvenir le produit au service d'assistance technique agréé Newline Interactive, selon l'une des deux modalités suivantes :

a. Expédiez vous-même le produit à l'adresse du service d'assistance technique agréé Newline Interactive.
b. Demandez un enlèvement sur le lieu où se trouve le produit. Ce service est payant (voir les conditions ci-dessous).

6.b Conditions du service SCRAP / TAKE BACK

1. Le traitement et l'élimination du produit sont entièrement gratuits pour l'utilisateur. Des frais ne sont facturés qu'en cas de recours au service d'enlèvement.
2. Ce service est disponible sur l'ensemble du territoire national (Belgique), y compris les îles.
3. Si l'utilisateur, propriétaire légitime de l'appareil, demande son enlèvement, les conditions suivantes s'appliquent :
    a. L'enlèvement peut coûter jusqu'à 500 € maximum, selon le produit et ses dimensions.
    b. L'enlèvement s'effectue au niveau de la rue, en bordure de trottoir.
    c. Le service d'enlèvement proposé ne comprend aucune prestation supplémentaire telle que la désinstallation, le démontage, la réinstallation, le déballage, l'emballage ou l'effacement des données personnelles.

6.c Adresse du service technique officiel en Belgique

Marcelis | Smart Office
Av. Zénobe Gramme 8
1480 Tubize, Belgique

REMARQUE — Effacement des données personnelles : pour supprimer complètement et définitivement toutes les données personnelles éventuellement enregistrées sur le produit, une réinitialisation aux paramètres d'usine est nécessaire. La procédure figure dans le manuel d'utilisation disponible sur le site officiel du produit : www.newline-interactive.com. Vous pouvez également écrire à support_eu@newline-interactive.com ; l'équipe technique vous communiquera les étapes à suivre.

7. Informations sur les réparations, les pièces de rechange, le diagnostic des pannes et l'entretien

Vous trouverez ci-dessous toutes les informations utiles concernant la réparation des produits Newline.

7.a Diagnostic des pannes

Un guide de diagnostic permet de déterminer la cause d'une panne et de définir le problème. Il figure dans le manuel d'utilisation ainsi que dans le manuel de maintenance du produit. Ces deux documents sont disponibles sur la page du produit sur le site officiel www.newline-interactive.com.

7.b Réparation des produits défectueux

Pour résoudre une panne, contactez support_eu@newline-interactive.com. Notre équipe technique vous indiquera la procédure à suivre pour réparer votre appareil. Il existe deux types de pannes réparables :

i) Matériel

Si la panne est d'origine mécanique ou électrique et nécessite le remplacement d'une pièce, celle-ci doit être obtenue auprès de notre service technique.

IMPORTANT : dans ce cas, il convient de noter que la plupart des pièces de rechange ne peuvent être fournies et montées dans le produit que par le service agréé Newline Interactive. Pour connaître les pièces réservées au service technique et celles disponibles séparément, consultez le manuel de maintenance accessible sur la page du produit sur www.newline-interactive.com.

Le manuel de maintenance constitue un guide de réparation du produit. Il est disponible sur la page du produit sur le site officiel www.newline-interactive.com.

REMARQUE : avant toute réparation, vérifiez les conditions d'utilisation du manuel de maintenance. Seul le service technique agréé Newline est autorisé à effectuer des réparations. Le non-respect de cette règle peut entraîner la perte de la garantie du produit et présente un risque important pour la santé de toute personne qui intervient sur l'appareil.

ii) Logiciel

Dans ce cas, une mise à jour du logiciel ou du micrologiciel (firmware) est nécessaire. Tout utilisateur peut l'effectuer, sans les restrictions applicables aux pannes matérielles.

Concernant le micrologiciel (système d'exploitation des produits), les produits Newline reçoivent automatiquement les mises à jour par le réseau (OTA).

Vous pouvez à tout moment demander des informations sur les versions du micrologiciel et toute autre question logicielle à support_eu@newline-interactive.com. L'équipe technique de Newline Interactive répondra aux demandes relatives aux nouvelles versions, à leur téléchargement, à leur installation et à toute autre information nécessaire.

7.c Pièces de rechange

Conformément à la réglementation, les pièces de rechange sont disponibles pendant au moins 5 ans. Pour en obtenir, contactez support_eu@newline-interactive.com en précisant la

pièce que vous souhaitez acheter. Les conditions applicables à votre demande vous seront communiquées.

7.d Entretien

Pour un entretien approprié, le manuel d'utilisation contient les recommandations propres à chaque produit. Ce document est disponible sur la page du produit sur le site officiel www.newline-interactive.com.

7.e Piles et remplacement

Les piles présentes dans les produits Newline Interactive, lorsqu'elles sont remplaçables, sont répertoriées dans le manuel de maintenance disponible sur la page du produit sur le site officiel www.newline-interactive.com. Ce manuel précise les modèles de piles, la procédure de remplacement et les outils nécessaires.

Il indique également si des piles au lithium sont présentes et précise si l'utilisateur peut les remplacer lui-même et, le cas échéant, comment procéder.

REMARQUE : les piles internes des produits Newline ne sont pas rechargeables.

7.f. Interventions hors garantie, pièces de rechange et accessoires

Pour les demandes ne relevant pas des conditions de garantie définies dans le présent document, la procédure est la suivante :

a. Pour obtenir un devis de réparation hors garantie, appelez le +34 91 804 31 79 ou écrivez à support_eu@newline-interactive.com. Décrivez les symptômes de l'appareil défectueux et indiquez le modèle et le numéro de série. Des photos, vidéos ou autres éléments attestant du problème sont très utiles et peuvent accélérer la procédure. L'assistance téléphonique est joignable du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h.

b. Votre demande sera examinée et vous recevrez un devis pour les pièces de rechange nécessaires, ainsi que des informations sur celles-ci. Si nécessaire, un devis pour la main-d'œuvre liée à l'installation des pièces vous sera également transmis.