



**CONDITIONS SAV
MCA TECHNOLOGY**

I – LES PRODUITS

I.1 CHAMP D'APPLICATION

Cette charte s'applique à l'ensemble des produits commercialisés sous les marques indiquées dans la brochure « Contact SAV par marque » par la mention « Se référer aux conditions SAV Mca Technology ». Elle définit les conditions de service après-vente applicables à ces produits.

Elle s'applique aux distributeurs-revendeurs qui distribuent les produits achetés à MCA TECHNOLOGY et en gèrent le Service Après-Vente pour les clients consommateurs. Le distributeur-revendeur reste seul responsable des conditions et contenus de la garantie qu'il accorde, pour ses produits, à ses clients. Ceux-ci bénéficient néanmoins de la garantie légale pour vice caché, conformément aux articles 1641 et suivants du code civil, ainsi que de la garantie mentionnée par le constructeur.

I.2 CONFORMITE AUX NORMES

Tous les produits commercialisés par **MCA TECHNOLOGY** sont conformes aux normes en vigueur dans l'Union Européenne.

II – LA GARANTIE

II.1 DUREE DE LA GARANTIE

Tous les produits commercialisés par **MCA TECHNOLOGY** bénéficient de la durée de garantie définie directement par le constructeur.

II.2 DATE D'EFFET

- La garantie prend effet à compter de la date de vente au client final (sans excéder 24 mois après la vente aux distributeurs).
- La date de départ de la garantie est justifiée par le ticket de caisse ou la facture d'achat du Client.

II.3 TYPES DE GARANTIE

• Garantie pour panne au déballage :

Elle est assurée pour les produits dont le retour intervient dans les 15 jours calendaires suivant la vente du produit au client final. Le client final disposant ainsi de fait de 15 jours pour déballer son produit et constater, suite au déballage, son bon fonctionnement immédiat (cf. **III. 2 GARANTIE PANNE AU DEBALLAGE**).

• Garantie constructeur :

Elle est assurée pour les produits dont le retour intervient au-delà d'une période de 15 jours calendaires suivant la vente du produit au client final.

La Garantie constructeur concerne les produits **ECHANGEABLES** et les produits **REPARABLES**.

Sont considérés comme **ECHANGEABLES** les produits dont le prix public constaté reste dans la limite de **99€ TTC**. Après l'établissement d'un accord de retour, les produits seront réceptionnés, avec tous les accessoires, par nos ateliers qui, après vérification et analyse du produit, constateront la défectuosité réelle du produit et procéderont à un échange à neuf ou un avoir en cas de rupture de stock. Si le produit ne présente pas de défaut, il sera retourné au distributeur revendeur et ne pourra être

considéré comme échangeable. Si le produit présente un défaut mais n'est pas accompagné de tous les accessoires, une décote forfaitaire sera appliquée lors de l'émission d'un avoir.

Sont considérés comme **REPARABLES** tous les produits dont le prix public constaté est supérieur à la limite de **99€ TTC**.

Toutefois et dans tous les cas, un point de vente qui prendrait la décision unilatérale d'accorder un avoir à son client final, quelles qu'en soient les raisons et circonstances, sans obtenir l'accord préalable et écrit de **MCA TECHNOLOGY**, ne pourra se prévaloir auprès de **MCA TECHNOLOGY** ou de ses distributeurs du bénéfice de cet avoir et assumerait la responsabilité de cette situation.

II.4 EXCLUSION DE LA GARANTIE

La garantie n'est valable que dans les conditions normales d'utilisation du produit.

Sont exclus de la garantie les produits présentant les conditions suivantes :

-Dommages liés à des impacts, des chocs et/ou des chutes apparents engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive (exemples non exhaustifs : dommages résultant de chutes; vandalisme incendie; foudre ; tempête; etc...)

-Dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions d'utilisation (voir notices) et/ou du paramétrage erroné par le client final (exemples non exhaustifs : dommages résultant de survolage; branchement, mise en service, test, mode opératoire et téléchargement non recommandé; utilisation industrielle et/ou commerciale).

-Dommages liés à l'infiltration de liquide sur les parties électriques,

-Dommages liés à la présence de corps étrangers à l'intérieur de l'appareil (cailloux, gravier, écorce, cheveux en quantité excessive....)

-Dommages causés lors du transport ou l'expédition de l'appareil. Les dommages subis lors du transport relèvent d'un litige transporteur n'entrant pas dans le cadre de la présente garantie. Nous conseillons dans ce cas d'émettre des réserves à la réception des produits sur le bon de transport et d'en informer par courrier en recommandé avec accusé de réception **MCA TECHNOLOGY** dans les 72 heures

-Dommages ou défauts de fonctionnement résultants de l'utilisation d'accessoires non distribués par MCA TECHNOLOGY.

-Dommages causés par l'intervention sur l'appareil d'une personne ou d'un centre technique non-agrèe par MCA TECHNOLOGY.

-Usure anormale de l'appareil ou de ses composants, résultante d'une utilisation à usage professionnel.

-Pannes liées à l'entartrage.

-Pannes liées au défaut d'entretien du produit.

-Panne liées au défaut de remplacement des pièces d'usure ou de consommables.

-Absence de justificatif d'achat (copie de ticket de caisse ; carte de garantie)

-Le traitement des produits retournés ne présentant aucun dysfonctionnement. Que le produit soit retourné dans la période des 15 jours suivant son achat ou au-delà de cette période. Dans tous les cas le produit doit nous être retourné dans son emballage d'origine, avec tous ses accessoires, sous peine d'un refus de prise en charge du produit.

Sont également exclus de la garantie et de la responsabilité de MCA TECHNOLOGY:

- Les dommages directs ou indirects causés par le matériel, à des personnes ou objets.
- Les pertes de production et les manques à gagner.
- Les pertes de jouissances.

Rappel important :

Pour les produits disposant d'un écran **LCD, LED, TFT** ou autres, les pixels défectueux ne sont pas pris sous garantie.

III LA PROCEDURE DU SERVICE APRES VENTE

III. 1 CONDITIONS GENERALES

1.1 Tout produit sous garantie, qu'elle soit pour panne au déballage ou constructeur, doit faire l'objet d'une demande préalable d'un numéro d'accord de retour (numéro de RMA à l'aide du formulaire joint en annexe) , adressé au service après-vente **MCA TECHNOLOGY**:

. **Uniquement sur notre plateforme : sav@mca-technology.fr**

Chaque produit doit être accompagné du justificatif d'achat du client final (ticket de caisse, bon de garantie,...), de la demande RMA indiquant une description la plus exhaustive du dysfonctionnement et éventuellement de photos.
Une demande de RMA ne peut concerner que 10 produits au maximum.

1. 2 Après l'obtention d'un numéro de retour sous 48h, le ou les produits devront être renvoyés à l'adresse suivante:

**MCA TECHNOLOGY
SERVICE APRES VENTE
54 RUE EUGENE DUPUIS
Z.A EUROPARC
94000 Créteil**

Le produit doit être retourné dans son emballage d'origine en cas de panne au déballage, et dans un emballage adapté à sa protection dans tous les autres cas.

1.3 Tout retour de produit doit être effectué dans un délai maximum de 8 jours calendaires (lundi au vendredi) après réception du numéro d'accord de retour attribué par **MCA TECHNOLOGY**
Passé ce délai de validité de RMA, la prise en charge du produit ne sera plus assurée en nos ateliers.

A noter : Si vous ajoutez des produits qui ne sont pas sur l'accord de retour, votre colis sera refusé.

1.4 Le numéro de retour doit être bien visible à l'extérieur du colis.

1.5 Tout colis voyage au risque et péril de l'expéditeur et aux frais de celui-ci.
La réexpédition reste à la charge de **MCA TECHNOLOGY**, exception faite des produits hors garantie et/ou des produits exclus de la garantie constructrice dont le retour sera fait aux frais du client.

1.6 Pour les produits échangeables (sous garantie) un accord de retour sera adressé au client qui reçoit de ce fait l'autorisation d'expédier à ses frais le produit auprès de notre Service Après-Vente.

1.7 Pour les produits réparables (sous garantie) un accord de retour sera adressé au client qui reçoit de fait l'autorisation d'expédier à ses frais le produit auprès de notre Service Après-Vente.

1.8 Le service SAV est disponible par téléphone pour les magasins au **01 56 71 83 58 ou 01 56 71 83 57 et de 14h à 17h30 du lundi au vendredi.**

III. 2 GARANTIE PANNE AU DEBALLAGE

2.1 Cette garantie s'applique à tout matériel présentant des défauts d'ordre fonctionnel ou/et technique, **dans les 15 jours calendaires suivant la date de vente au client final.**

Les justificatifs (factures; ticket de caisse et de remboursement/échange) devront être fournis lors de la demande d'accord de retour.

La garantie PAD n'est accordée qu'aux produits dont la dernière vente par MCA TECHNOLOGY au client ou ses grossistes est intervenue depuis moins de 12 mois.

• **Définition de la Garantie pour panne au déballage : est considérée comme panne au déballage, toute panne de produit constaté défectueux lors de la première utilisation. Nous attirons l'attention sur le fait que le justificatif d'achat du produit doit dater de moins de 15 jours. En cas de produit défectueux à la mise en service, l'emballage contenant le produit, ses accessoires et la preuve d'achat doivent être reconstitués dans le conditionnement d'origine pour être accepté comme panne au déballage. L'appareil ne doit présenter aucune trace d'utilisation et doit avoir été utilisé conformément aux conditions de la garantie. Les produits doivent nous être retournés exclusivement aux centres agréés par MCA TECHNOLOGY en indiquant clairement « Panne au Déballage » dans la partie description de la panne.**

2.2 Il est impératif que le produit soit envoyé complet avec tous les accessoires (ex: câbles, manuels, logiciels, cd-rom, bloc d'alimentation, batterie...). Si cette condition n'était pas respectée, **MCA TECHNOLOGY** considérerait de facto qu'il s'agit d'un retour lié à la garantie constructeur, et le traiterait comme « un retour garantie constructeur » (RMA cf.III.3)

MCA TECHNOLOGY procédera ainsi soit à une réparation, soit à un échange à neuf (sans condition de couleur) par un produit de qualité et de performance au moins égales au produit avéré défectueux. A défaut, **MCA TECHNOLOGY** émettra un avoir égal au Prix Unitaire actualisé du produit au jour de réception par son service SAV. Une décote forfaitaire de 20% sera appliquée en cas d'accessoires manquants.

Votre colis passe en atelier si le produit fonctionne il vous sera retourné dans l'état, s'il ne fonctionne pas il vous sera remplacé par un autre produit neuf ou équivalent.

III. 3 GARANTIE CONSTRUCTEUR

3.1 **MCA TECHNOLOGY** procédera sous 21 jours ouvrés, soit du (lundi au vendredi) inclus, date de réception par nos services à :

- L'échange du produit : (Cf Art II 3 TYPES DE GARANTIES).
- La réparation du produit (Cf Art II 3 TYPES DE GARANTIES).

Les justificatifs (facture; ticket de caisse) devront, dans tous les cas, être fournis lors de demande d'accord de retour, faute de quoi l'accord de retour sera retardé sans que cela soit opposable à **MCA TECHNOLOGY**.

3.2 Dans l'hypothèse d'une réparation, le produit de remplacement sera, dans la mesure du possible, renvoyé dans un emballage neutre afin d'éviter toute confusion avec les produits neufs.

3.3 Si le produit retourné est incomplet ou dans un état jugé « non acceptable » (accessoires manquants ou produit manifestement sale ou faisant apparaître une utilisation excessive, sans entretien, ou une casse visible), il est impératif de préciser les accessoires retournés ainsi que l'état général du produit si nécessaire sur le formulaire de demande de retour de marchandises. Dans le cas où cette consigne ne serait pas respectée, nous attirons l'attention des clients sur le fait que tous produits reçus dans un état jugé « non acceptable » (défaut d'entretien manifeste, saleté, crasse...) ou comportant des dommages liés à des impacts, chocs ou chutes seront immédiatement exclus du bénéfice de la garantie constructeur. Les distributeurs en seront avisés et le produit sera :

- Retourné à la demande et aux frais du distributeur
- L'objet d'un devis de réparation à la demande du distributeur
- Mis en benne à la demande du distributeur

3.4 **MCA TECHNOLOGY** ne saurait être tenu responsable en cas de litige sur les accessoires non retournés par le client ou sur la casse du produit à l'arrivée dans ses entrepôts.

A défaut, **MCA TECHNOLOGY** émettra un avoir égal au Prix Unitaire actualisé du produit au jour de réception par son service SAV. Une décote forfaitaire de 20% pourra être appliquée en cas d'accessoires manquant.

III. 4 PRODUITS HORS GARANTIE

Certains accessoires et des possibilités de reconditionnement ou de réparations des produits hors garantie sont disponibles sur demande du client. Cela concerne les produits en extension de garantie vendue par les magasins.

Après demande par fax/mail au Service Après Vente, un devis vous sera proposé incluant les frais de livraisons.

L'intervention n'aura lieu qu'après acceptation écrite du devis, les frais seront à la charge du demandeur.