

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES VENTE

### 1. CHAMPS D'APPLICATION :

#### SERVICE APRES VENTE ASUS FRANCE POUR LES CLIENTS RESIDANTS EN FRANCE

1.1. En France, le Service Après Vente (ci-après SAV) des produits ASUS est représenté par :

La **Société ASUS France SARL**, société à responsabilité limitée au capital de 106.000 euros dont le siège social est situé : Immeuble Le Copernic II, 1 rue Galilée - 93160 NOISY LE GRAND, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le n° B 442 854 261.

1.2. Pour des raisons de réglementations douanières, ASUS ne peut pas réceptionner les produits provenant d'un autre pays.

Les clients résidants dans un autre pays devront donc contacter le SAV ASUS du pays concerné (cf. <http://support.asus.com>).

1.3. Les frais de transport du produit, dans le cadre d'une prise en charge sous garantie, sont assurés par ASUS si le lieu de renvoi est en France. Des frais de transports pourront être à la charge du client en cas d'exclusion de garantie (cf Article 3).

### 2. MISE EN OEUVRE DU SAV ASUS

#### 2.1. Enregistrement du produit auprès du SAV ASUS

2.1.1. Lorsque le client constate une panne de son produit, il contacte le SAV ASUS pour signaler la panne au numéro de téléphone suivant : 01.70.94.94.00 du lundi au samedi de 9h à 18h ou par mail via le site d'Asus à l'adresse mail suivante : <https://www.asus.com/fr/support>

2.1.2. Si la demande de prise en charge est validée, notre SAV ASUS envoie ensuite au client un **ACCORD DE RETOUR** par mail mentionnant l'ensemble des informations communiquées par le client.

2.1.3. Il appartient au client de vérifier les informations contenues dans l'Accord de Retour reçu et de signaler toute correction à effectuer auprès du SAV ASUS par téléphone 01 70 94 94 00, par mail ou chat via le site d'ASUS : <http://www.asus.com/fr/support>  
A défaut, la responsabilité d'ASUS ne saurait être engagée.

#### 2.2. Expédition du produit en centre de réparation

**Pour assurer la prise en charge de la réparation, il est demandé au client de faire parvenir les éléments suivants :**

- **Le produit à réparer ainsi que les accessoires pouvant être responsables de la panne (batterie, bloc alimentation, souris, clavier)**
- **La copie de la facture d'achat**
- **L'Accord de Retour dûment datée et signée**

**Important :**

Ne pas envoyer les médias personnels tels que : clé USB, carte SD, disque dur externe, DVD, sacoche, etc.. Aucune réclamation ne sera acceptée en cas de perte.

- 2.2.1. Les pièces détachées extraites d'un produit ne seront pas acceptées en réparation. Il appartient au client de prendre en charge le renvoi de la pièce.
- 2.2.2. En cas d'oubli d'envoi d'un accessoire nécessaire à la réparation de la part du client, celui-ci en sera informé par ASUS France.  
Le client pourra le faire parvenir au centre de réparation à ses propres frais. ASUS France prendra en charge le retour du produit complet.
- 2.2.3. Le produit et l'ensemble des documents devront être envoyés dans un emballage neutre, solide et bien protégé afin d'éviter tout dommage pendant le transport. **ASUS ne pourra être tenu responsable des dommages occasionnés dus à un emballage non conforme.**  
L'ensemble des informations lié au transport se trouve dans le fichier « FR\_Shipping instructions\_IATA.pdf » reçu avec l'Accord de Retour.
- 2.2.4. Le client reste libre d'utiliser son propre transporteur pour l'envoi du produit. Dans ce cas, la responsabilité d'ASUS ne pourra être engagée en cas de perte ou d'incident. De même, ASUS ne procédera à aucun remboursement des frais de transport ou assurance induits par ce choix.

### **2.3. Réception, enregistrement et renvoi du produit par le centre de réparation**

- 2.3.1. A réception du produit, le centre de réparation établit un état matériel du produit et du contenu du colis. Cet état peut être communiqué au client à sa demande et fait foi en cas de litige.
- 2.3.2. A la réception du produit et après son analyse, le centre prend en charge la réparation du produit. Une fois celle-ci effectuée, le client sera notifié par mail du renvoi de son produit.
- 2.3.3. En cas d'envoi de plusieurs produits par le client, ASUS se réserve le droit de réexpédier les produits réparés par lots ou échelonnés dans le temps.

### **3. RESPONSABILITE DU CLIENT**

- 3.1. Il est fortement recommandé au client d'assurer la sauvegarde de ses données informatiques sur un support autre que le produit envoyé en réparation. ASUS ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable de la perte de données ou de logiciels installés dans le système.
- 3.2. Au regard de la date d'achat du produit et si celui-ci n'est plus sous couvert de garantie, le coût de la réparation et des frais de transport et de diagnostic sont à la charge du client.

## 4. CONDITIONS DE GARANTIE DES PRODUITS ASUS

### 4.1. Exclusion de Garantie

ASUS ne garantit pas un fonctionnement sans erreur ni interruption du produit. La garantie ne couvre que les pannes matérielles survenant au cours de la période de garantie et dans des conditions d'utilisations normales. Cette garantie ne s'applique pas aux erreurs logicielles ou aux dommages causés par l'utilisateur ainsi que dans un ou plusieurs des cas de figure suivants :

- a) Le produit a été altéré, réparé et /ou modifié par des personnes non autorisées (Par exemple centre de réparation non agréé). En cas d'installation ou de modification avec un logiciel ou du matériel n'étant pas de marque ASUS (telle que l'installation d'un disque dur ou d'un module DRAM), ASUS peut uniquement tester/réparer dans la configuration logicielle/matérielle d'origine, et ASUS ne garantit pas de résoudre le problème causé par le logiciel ou le matériel non-ASUS.
- b) Le numéro de série du produit, des composants ou des accessoires a été altéré, retiré, effacé ou n'est pas identifiable.
- c) Un dommage (accidentel ou autre) cosmétique du produit, ou plus précisément un dommage n'empêchant pas le fonctionnement du produit comme la rouille, l'atténuation des couleurs, des textures ou des finitions, l'usure naturelle ou la détérioration graduelle.
- d) Un dommage résultant d'une oxydation de l'appareil ou traces de liquide détectées après diagnostic et ouverture du produit.
- e) Un quelconque dommage a été causé par un conflit militaire, un acte de terrorisme, un incendie, un accident, un désastre naturel, une utilisation inappropriée (intentionnelle ou accidentelle), un mauvais ou une absence d'entretien, ou une utilisation dans des conditions anormales.
- f) Un quelconque dommage a été causé par une utilisation inappropriée ou une connexion incorrecte à un périphérique (ex : imprimante, lecteur optique, carte réseau, périphérique USB, etc.).
- g) Un quelconque dommage a été causé par un défaut électrique externe ou un accident.
- h) Un quelconque dommage a été causé par une utilisation en dehors des conditions de fonctionnement, de stockage ou environnementales mentionnées par le manuel de l'utilisateur.
- i) Un quelconque dommage a été causé par l'installation de logiciels tiers ou par un ou plusieurs virus, ou une perte logicielle ou de données s'est produite lors de la réparation ou du remplacement du matériel.
- j) Perte d'usage causée par la perte ou l'oubli de mots de passe.
- k) Perte d'usage ou dommage causé par la contamination de substances dangereuses, radioactives ou parasitaires.
- l) La fraude, le vol, la disparition inexplicée ou un acte délibéré de la part du client.
- m) Perte d'usage ou dommage causé par l'utilisation de l'application Unlock Device. Ce programme permettant de déverrouiller le chargeur de démarrage du produit, son utilisation rendra la garantie nulle et non avenue.

4.2. Dans le cadre d'une exclusion de garantie pour les motifs énoncés ci-dessus, un devis payant sera adressé par mail au client avant toute réparation.

En cas de refus, des frais de main d'œuvre et de transport resteront à la charge du client. Ces frais varient selon la typologie de produit et le centre de réparation. Ils peuvent être d'un montant de 92,25 euros TTC maximum. Dès réception du paiement des frais de refus du devis, le produit sera retourné au client en l'état.

## 5. RECLAMATIONS

- 5.1. Toute réclamation concernant l'envoi d'un colis vers le centre de réparation devra impérativement être accompagnée d'une copie du bordereau d'envoi et/ou d'une preuve de remise signée par le transporteur.
- 5.2. A réception du produit par le client, il est fortement conseillé de vérifier l'état du colis ainsi que son contenu en présence du transporteur. En cas d'avarie, le client devra émettre des réserves sur le bon de livraison. Passé un délai de 48 heures après réception, aucune réclamation auprès d'ASUS concernant l'état physique ne sera étudiée.
- 5.3. Le client a la possibilité d'envoyer un courrier à notre Service Réclamation par voie électronique depuis le site support d'ASUS : [www.asus.com/fr/support](http://www.asus.com/fr/support), ou par voie postale à l'adresse suivante :

ASUS France  
Service Réclamation  
1, rue Galilée Immeuble Le Copernic II  
93160 NOISY LE GRAND

### 5.4 Service de médiation :

ASUS France a choisi AME Conso (Association des Médiateurs Européens de la Consommation).

Ce dispositif de médiation peut être joint par voie électronique : <https://www.mediationconsoame.com/demande-de-mediation-ame.html> ou par voie postale :

AME Conso  
Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice  
11 place Dauphiné  
75001 Paris.

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, l'une des conditions de l'examen du litige est de pouvoir justifier d'une tentative préalable de résolution amiable du litige directement auprès du Service Client ASUS France.