

**CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE
TOSHIBA SYSTEMES (France) SA
PROJECTEURS MULTIMEDIA**

1. Garantie produits :

TOSHIBA SYSTEMES (France) S.A. garantit ses produits, pièces et main d'œuvre, pendant une durée de trois (3) ans sur les références de la gamme Entreprise et Entreprise Eco, et un (1) an sur la gamme Home Cinéma, date de facture à l'utilisateur final.

Voir détail en annexe I.

La réparation sous garantie est assurée par la station technique agréée, que TOSHIBA SYSTEMES (France) a mandaté à cet effet pour effectuer le remplacement des pièces détachées, reconnues défectueuses par nos services techniques, et la remise en état gratuite du matériel:

MDS (Multimedia Display Service)

19 bis, rue de la Fontaine
78630 BURES MORAINVILLIERS
Tel : 01 39 75 29 24
Fax : 01 39 75 02 93

Le produit en panne, accompagné de sa facture d'achat et d'un descriptif de la panne **précis**, doit être retourné auprès de la station technique dans son emballage d'origine ou un emballage garantissant une protection optimale pendant le transport.

La station technique agréée se réserve le droit de refuser le produit si l'emballage présente des traces de détérioration consécutives au transport. La réparation du produit ne pourra être pris en charge sous garantie sans présentation de la facture d'achat du client final, seul document entérinant la date de départ de la garantie.

Le coût de transport aller générés par cette réparation en atelier est à la charge de l'utilisateur final ou du distributeur, le coût de transport retour à la charge de TSF. Les pièces de remplacement sont elles-mêmes garanties 90 jours, date de réparation du produit.

2. Garantie lampes :

TOSHIBA SYSTEMES (France) S.A. garantit les lampes livrées avec le projecteur ou séparément, pendant une durée de trente (30) jours pour les lampes des projecteurs de technologie LCD (références commençant par TLP), quatre-vingt dix (90) jours pour les lampes des projecteurs de technologie DLP (références commençant par TDP) date de facture à l'utilisateur final.

Les lampes endommagées doivent être retournées pour échange chez TOSHIBA SYSTEMES (France), Service Client EGP, accompagnées ou précédées du formulaire de demande d'échange de lampe sous garantie dûment renseigné.

Le coût de transport aller générés par cet échange est à la charge de l'utilisateur final ou du distributeur, le coût de transport retour à la charge de TSF. Les lampes de remplacement sont elles-mêmes garanties pendant la même durée que les lampes d'origine à compter de la date d'échange.

3. Exclusion de la garantie :

1. Exclusions générales :

a) Choc

Les produits ayant subis un choc ne sont pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

b) Mise en service d'un produit

Les défauts d'utilisations ou de mise en service, réglages, compatibilité entre produits ne sont pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

c) Remplacement d'une pièce cosmétique

La commande d'une pièce cosmétique ou le remplacement de celle-ci n'est pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

d) Mauvaise utilisation, négligence, installation non conforme ou défaut d'entretien de la part de l'utilisateur

En cas d'utilisation non conforme, de manque d'entretien ou de négligence la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France] ne pourra s'appliquer.

e) Casse (transport ou autre...)

Toutes casses extérieures ou intérieures aux produits ne pourront pas être prises en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

f) Défaut d'une pièce d'usure

Les produits faisant l'objet d'une panne d'usure (utilisation intensive de l'appareil) ne sont pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

g) Produit ouvert ou modifié par un centre SAV non agréé

Tout produit ouvert ou modifié en dehors du réseau de réparation agréé par TOSHIBA SYSTEMES [France] ne sera pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA.

h) Numéro de série non lisible ou non apparent

Tout produit ayant un numéro de série non parfaitement lisible ou non apparent ne sera pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

i) Panne ultérieure au délai de garantie

Toute panne ultérieure à la limite de la garantie, soit un an date d'achat consommateur ne pourra pas être prise en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

j) Cas de force majeure / catastrophe naturelle

Les pannes dues à une catastrophe naturelle ou à un cas de force majeure ne pourront pas être pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

k) Surtension Electrique / changement de fusible

Les changements de fusibles ou les pannes dues à une surtension électrique ne sont pas pris en compte au terme de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France].

l) Produits de prêt ou de démonstration

Les produits utilisés à des fins de prêts ou de démonstrations sont l'objet d'une garantie spécifique.

m) Produits vendus à l'export.

La garantie s'entend en France Métropolitaine et Corse, tout produit en dehors de ce territoire défini sera automatiquement hors garantie.

n) Produits importés

La garantie TOSHIBA SYSTEMES [France] ne s'applique qu'aux produits vendus par TOSHIBA SYSTEMES [France], les produits n'entrant pas dans ce cadre de vente seront systématiquement hors garantie.

2.7.1) Exclusions générales sur les Vidéoprojecteurs

a) Les Lampes

Les lampes sont considérées comme des produits finis, elles ne peuvent pas être commandées comme des pièces détachées et ne sont pas soumises aux mêmes contraintes (Temps minimum de maintien en stock...).

Les lampes bénéficient d'une garantie spécifique dont les conditions sont indiquées ci-dessous.

b) Garantie spécifique des lampes

Les conditions d'exclusion au paragraphe 1 sont aussi valables pour les lampes sauf pour la durée indiquée dans le paragraphe "i".

D'autre part l'ensemble des lampes défectueuses doivent être renvoyées en port payé accompagnées de leur formulaire de retour à :

MDS (Multimedia Display Service)

13bis rue de la Fontaine

78630 BURES MORAINVILLIERS

Tel : 01 39 75 29 24

Fax : 01 39 75 02 93

Dans le cadre de cette garantie spécifique TOSHIBA SYSTEMES [France] fournira gratuitement une lampe neuve en échange à l'atelier agréé pour remplacement.

Aucune lampe commandée ne pourra être remboursée au terme de la garantie.

Cette garantie ne s'applique pas aux produits de prêts et de démonstration.

c) Extinction du produit

Ces produits font l'objet d'une procédure spécifique d'extinction permettant au produit de refroidir progressivement et d'éviter les chocs thermiques, le non respect de cette procédure indiquée dans chaque manuel entraîne des pannes telles que : Explosion, vieillissement précoce de la lampe, Panne de la platine d'alimentation ...

a) Installation conforme

Les produits doivent obligatoirement être installés conformément aux instructions données dans le manuel de chaque produit.

Une très grande attention devra être donnée à cette installation afin d'éviter (entre autres) les sources de chaleur, de placer l'appareil dans un endroit où l'air ne peut circuler librement et d'éviter toute obstruction (partielle ou complète) des filtres à air.

b) Endroits enfumés

Les Vidéoprojecteurs devront obligatoirement être placés dans un endroit où ils sont à l'abri de la fumée : zone non fumeur ou extracteurs de fumée bien dimensionnés. Les produits présentant des dépôts de fumée à l'intérieur du produit seront hors garantie constructeur.

c) Nettoyages

Les nettoyages des produits ne seront pas pris au titre de la garantie constructeur, nous vous conseillons de prendre un contrat d'entretien avec votre distributeur.

2.7.2) Vidéoprojecteurs à technologie LCD

a) Durée de la garantie spécifique des lampes de Vidéoprojecteurs à technologie LCD

La durée de la garantie indiquée au 2.7.1.b est de 1 mois à partir de la date d'achat de l'utilisateur.

b) Maintenance des produits

Ces produits nécessitent une maintenance régulière : Le filtre à air doit être nettoyé au minimum toutes les 200 heures dans des conditions d'utilisations normales.

Si le produit est placé dans un endroit soumis à la poussière la fréquence de nettoyage devra être augmentée afin que les filtres ne puissent pas être obstrués.

En cas d'utilisation épisodique du produit, le filtre devra être nettoyé au moins une fois tous les deux mois et ceci avant la remise en route de l'appareil.

Les pannes résultantes d'un manquement à la maintenance régulière obligatoire seront exclues de la garantie constructeur TOSHIBA SYSTEMES [France]. Ces pannes seront dues à une surchauffe du produit et peuvent entraîner les pannes suivantes :

- Verres Polarissants brûlés
- Panneaux LCD brûlés
- Vieillissement accéléré des panneaux LCD
- Vieillissement accéléré des lampes
- Explosion de la lampe
- Panne de la platine d'alimentation...

Nous vous conseillons de prendre un contrat d'entretien avec votre distributeur

c) Problème de colorimétrie

La technologie LCD implique que la couleur " noire " soit la superposition des couleurs primaires, lors de la projection d'une image sombre des reflets bleutés apparaissent, ceci est dû à la technologie utilisée et ne peut en aucun cas être assimilé à un défaut du produit.

d) Tolérance de pixels défectueux

Comme tous les produits de cette technologie, une tolérance est acceptée vis à vis du nombre de pixels défectueux.

Le nombre de pixels défectueux dans la tolérance est de 8 pixels

Le nombre de pixels multiples défectueux dans la tolérance est 0 (pixels multiples 2 pixels côte à côte).

e) Garantie des matrices LCD

Les matrices LCD sont des pièces d'usures, le manuel d'utilisation indique un nombre d'heures d'utilisation potentielles théoriques, les conditions d'installation, d'utilisation et de maintenance peuvent grandement diminuer ce nombre d'heures.

Ces matrices ne sont pas garanties par TOSHIBA SYSTEMES (France) à l'exception d'une panne survenant à la première mise en service du produit.

Vidéoprojecteurs à technologie DLP

a) Durée de la garantie spécifique des lampes de vidéoprojecteurs à technologie DLP

La durée de la garantie indiquée au 2.7.1.b est de 3 mois à partir de la date d'achat de l'utilisateur ou 500 heures d'utilisation (le premier critère atteint dénonce la garantie).

b) Maintenance des produits

Les vidéoprojecteurs sont des produits nécessitant une maintenance régulière. Cette maintenance est indiquée dans tous les manuels d'utilisation.

Les pannes dues à une maintenance insuffisante ne seront pas prises sous garantie

Dénonciation de la garantie constructeur

Dans le cas d'une dénonciation de garantie pour une des raisons indiquées dans les paragraphes 1 et 2 de l'annexe II, la garantie sera dénoncée totalement. Il n'existe pas de dénonciation partielle de garantie. La garantie contractuelle ne prive pas l'acheteur de la garantie légale contre les conséquences des défauts ou vices cachés (art. 1641 et suivants du Code Civil).

Dans l'hypothèse où l'acheteur accorderait à son client, utilisateur final, une garantie supplémentaire, à titre gratuit ou à titre onéreux, prémunissant ce client contre les risques de défaillance du matériel acheté, après l'expiration du délai de garantie légale ou conventionnelle mentionné ci-avant, et qui ne serait pas une des formules d'extension de garantie proposée par TOSHIBA SYSTEMES (France) S.A., celle-ci ne pourra être tenu solidairement à cette garantie pour quelque cause que ce soit, cette dernière n'engageant que l'acheteur vis-à-vis de son client.

4. Garanties additionnelles payantes

La liste des produits faisant l'objet d'une garantie additionnelle payante ou gratuite sera mise à jour régulièrement par TOSHIBA SYSTEMES (France) S.A. L'attribution du bénéfice de la garantie additionnelle à l'utilisateur final nécessite le respect par celui-ci de la procédure d'enregistrement de la garantie.

5. Service Après Vente hors garantie :

Le SAV hors garantie peut être assuré par tout Grossiste ou Distributeur Agréé à la condition expresse qu'il ait reçu les formations techniques propres aux produits dispensées par TOSHIBA SYSTEMES (France) S.A., qu'il dispose d'un service technique et de techniciens dédiés et qu'il reçoive l'agrément du service d'évaluation technique de TOSHIBA SYSTEMES (France) après examen.

Le grossiste ou le distributeur pourra acheter ses pièces détachées auprès de la station technique ou grossiste pièces détachées mandatée à cet effet par TOSHIBA SYSTEMES (France).

L'acheteur peut également confier son SAV hors garantie à la station technique agréée, qui communiquera un devis au client final, Distributeur ou Grossiste préalablement à tout travail de réparation.

Les réparations hors garantie font elles-mêmes l'objet d'une garantie de 90 jours portant sur les pièces uniquement.

6. Informations service Après vente :

Vous trouverez toutes informations relatives au service après vente en annexe 2

**CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE
TOSHIBA SYSTEMES (France) SA
PROJECTEURS MULTIMEDIA
ANNEXE 1**

Garantie par référence

TOSHIBA SYSTEMES (France) S.A. garantit ses produits, pièces et main d'œuvre, pendant une durée de trois (3) ans sur les références de la gamme Entreprise et Entreprise Eco, et un (1) an sur la gamme Home Cinéma, date de facture à l'utilisateur final.

Les frais d'envoi sont à la charge du client, les frais de retour sont à la charge de TOSHIBA.

GAMME ENTREPRISE ECO	GARANTIE CONSTRUCTEUR
TDP D1 / D2	3 ANS
TDP P6	3 ANS
TDP S20 / S21	3 ANS
TDP T80 / T90 / T91 / TW90	3 ANS
TLP 260E / 261E - TLP 560E / 561E	3 ANS
TLP S10	3 ANS
TDPS20 / S21 – TDPS25 / SC25 – TDP T40	3 ANS
TLP S30 / T50 - TLP S40 / S41	3 ANS
TLP S70 / S71 - TLP T60 / T61 - TLP T70	3 ANS
TDP S80 / S81	3 ANS
TDP T80 / T90 / TW90 / T91	3 ANS
TDP T98	3 ANS
GAMME ENTREPRISE	
F1	2 ANS
TDP P4	2 ANS
TDP P5	3 ANS
TLP 380E/ 381E	2 ANS
TLP 790E	2 ANS
TLP B2 ULTRA	2 ANS
TLP T400 / T401	3 ANS
TLP T500 / T501	3 ANS
TLP T520 / T521	3 ANS
TLP T700 / T701	3 ANS
TLP T720 / T721	3 ANS
TLP X4100 - TLP X4500	2 ANS
TDP T250 / TDP T300	3 ANS
GAMME HOME CINEMA	
TDP MT100	1 AN
TDP MT5 – TLP MT7	1 AN
TDP MT500	1 AN
TDP MT8	1 AN
TLP MT4	1 AN
TDPMT200	1 AN
TDPMT700	1 AN

**CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE
TOSHIBA SYSTEMES (France) SA
PROJECTEURS MULTIMEDIA
ANNEXE 2**

Informations Service Après Vente

Comment joindre le centre d'appels ?

08 92 35 01 92 (0.14 euros/mn) pour l'ensemble des clients

Horaires

Service Après Vente : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

Hot Line Technique : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Le menu du SVI (serveur vocal interactif) du 08 92 35 01 92

Choix 1 – SERVICE APRES VENTE : toutes vos demandes concernant le SAV.

Option 1 : Produits électroniques Grand Public (téléviseurs, rétroprojecteur, appareils photo numériques, magnétoscopes, lecteur DVD)

Option 2 : Vidéo projecteurs

Choix 2 – PIECES DETACHEES:

toutes vos demandes de prix, de références de pièces

Choix 3 – HOT LINE TECHNIQUE : Pour vos problèmes d'installation, de réparation, d'utilisation ou de configuration.

Option 1 : Produits électroniques Grand Public (téléviseurs, rétroprojecteur, appareils photo numériques, magnétoscopes, lecteur DVD)

Option 2 : Vidéo projecteurs

Choix 4 – DEMANDE MARKETING : Pour vos demandes marketing vis à vis des produits (catalogues, fiches produits, point de vente...)

Option 1 : Produits électroniques Grand Public (téléviseurs, rétroprojecteur, appareils photo numériques, magnétoscopes, lecteur DVD)

Option 2 : Vidéo projecteurs

Choix 5 – TITULAIRE D'UN CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE

DEMANDE D'ECHANGE DE LAMPE ou ACCESSOIRE SOUS GARANTIE

DATE DE LA DEMANDE :	
DISTRIBUTEUR :	
ADRESSE :	
CONTACT & TELEPHONE :	
UTILISATEUR :	
REFERENCE PRODUIT :	
NUMERO DE FACTURE TOSHIBA :	
NUMERO DE SERIE PRODUIT :	
DATE D'ACHAT TOSHIBA :	
DATE D'ACHAT UTILISATEUR :	
NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION :	
SYMPTOME DETAILLE:	

**Les Lampes et accessoires endommagés
doivent être renvoyés accompagnés de ce formulaire à :**

TOSHIBA SYSTEMES (France)

A l'attention du Service Client EGP

DIVISION EGP - DEPARTEMENT VIDEO PROFESSIONNELLE

7, rue Ampère - BP 131 - 92804 PUTEAUX cedex