

La garantie matérielle est valable sur les produits achetés après le 1er janvier 2013

MIXvoip SA ('MIXvoip') fourni au client final ('client') cette garantie matérielle ('garantie') selon les conditions générales dans leur version applicable. Elle s'emploie sans préjudice aux droits fondamentaux du client ainsi qu'aux dispositions légales impératives sur la responsabilité. Les termes de cette garantie sont remplis par MIXvoip en lui-même ou par un prestataire de service autorisé.

Pour prétendre au titre de la garantie, le client doit contacter MIXvoip par message électronique à l'adresse support@mixvoip.com. La garantie est traitée uniquement pour les procédures de retour valables au moment de la réclamation dans le cadre de la garantie. Pour plus d'informations sur cette procédure de retour, veuillez consulter les annexes.

## ETENDUE ET DUREE DE LA GARANTIE

MIXvoip garanti au client que ses produits ne présenteront aucun défaut matériel ou de fabrication au cours de la période de garantie. Cette période prend effet à la date d'achat de l'appareil. Il appartiendra au client de fournir les preuves de date du début de la période de la garantie (i.e. : par la présentation du bon d'achat avec la date et l'adresse MAC/le numéro de série indiqués). Si cette pièce justificative ne peut être fournie, la date de fabrication s'applique comme date de début de la période de garantie. Les produits, dont la date de fabrication n'est pas connue, entraînent l'exigence d'une preuve d'achat avec la date indiquée pour que la garantie s'applique.

## LES DELAIS DE GARANTIE

### 24 mois pour:

- Les produits de téléphonie fixe de Snom, Aastra, Gigaset
- Les stations de base, antennes, répéteurs d'Aastra, Gigaset
- Les téléphones portables Aastra, Gigaset (DECT) avec la protection IP54 et IP65
- Les switches Dlink
- Les VoIP Gateways Patton, Patton – Inalp Voip
- Le dispositif matériel MIXpbx
- Les routeurs et Fritzbox AVM

### 12 mois pour:

- Les téléphones portables Gigaset (DECT)
- Les téléphones portables Aastra (DECT)
- Les composants des produits de la téléphonie fixe :
- Claviers numériques
- Combinés téléphoniques
- Câbles de raccordement (ainsi que les câbles du combiné)
- Tout autre type de produit

### 2 mois pour:

- Les composants avec un dispositif de stockage d'énergie comme les batteries rechargeables

La période de garantie ne peut être prolongée à la suite de services fournis, notamment, le remplacement. Dans ce cas, la période de garantie ne peut être renouvelée.

La présente garantie s'applique uniquement aux dispositifs qui ont été vendus en parfait état de fonctionnement (sous le titre «Biens de catégorie A»). Les dispositifs qui ont été vendus ou loués dans un état utilisé ou remis à neuf (sous le titre «Biens de catégorie B») ne comportent aucune garantie de quelque nature

# Garantie Matérielle

que ce soit. Tous les versions démo sous le titre «Biens de catégorie A» ne peuvent prétendre à la dite garantie.

La garantie est à titre individuelle et ne peut être transférée.

## RECLAMATION SUR LES SERVICES DANS LE CADRE DE LA GARANTIE

Dans le cas de réclamation, MIXvoip est autorisé à réparer, à échanger des pièces défectueuses ou à indemniser en utilisant le remplacement de bien («remplacement»). Le remplacement peut être fait soit par un bien à neuf, soit par un bien d'occasion de qualité d'un niveau au moins équivalent ou de qualité supérieure. L'aspect esthétique et les légères différences de couleur après la réparation ou le remplacement ne peuvent faire l'objet d'une réclamation.

Lors d'un remplacement en partie ou en intégralité, le client reconnaît que le transfert inconditionnel de propriété aura lieu pour les pièces ou les produits concernés. Aucun renseignement supplémentaire ne peut être exigé.

MIXvoip ne sauvegardera ni ne récupérera des données, des configurations ou un contenu en procédant aux travaux essentiels dans le cadre de la garantie. Toutes les données pourraient être perdues et le logiciel pourrait changer. Dans ces circonstances, l'utilisateur ne pourrait avoir accès à la version originale de ce logiciel, identique à celle qu'il a achetée, en raison du changement de matériel informatique ou du logiciel après la réparation ou le remplacement.

## LES CLAUSES D'EXCLUSION DE GARANTIE

Les réclamations dans le cadre de la garantie n'incluent pas les dispositions suivantes:

- La réparation ou le remplacement de pièce à la suite de ces usages:
  - en tapant sur un clavier (effacement des touches après usage)
  - usage intensif du combiné téléphonique
- Les frais de transport, logistique ainsi que des frais résultant d'un assemblage et démontage d'un dispositif.
- Un dommage en raison de stockage incorrect ou inapproprié.
- Une mauvaise utilisation ou une utilisation à d'autres fins du dispositif ainsi qu'une installation incorrecte, une ouverture, un nettoyage, une maintenance ou une tentative de réparation non conforme.
- Un dommage résultant d'impacts mécaniques excessifs (i.e. un dommage résultant de chute).
- Un dommage résultant d'impacts de la foudre, de surtension, d'eau, d'incendie, de force majeure, de guerre ou d'une tension secteur incorrecte.
- Un dommage provoqué par l'utilisation d'alimentation électrique non conforme.
- Un dommage provoqué par l'utilisation d'alimentation extérieure (comme un dispositif de réseau d'alimentation par Ethernet) s'ils ne correspondent pas aux normes applicables.
- Un dommage causé par d'autres éléments du système qui ne fonctionnent pas correctement.
- Un dommage causé par une décharge électrostatique ou par un défaut externe électrique.
- Un dommage causé par une ventilation inadéquate.
- Un dommage causé par une modification, une suppression ou une lecture inappropriée d'un contenu du dispositif.
- Un dommage avec des étiquettes illisibles, manquantes ou modifiées.
- Un dommage esthétique (par exemple, des rayures, des différences de couleur ou de surface) ou tous dommages qui n'ont aucun effet sur l'usage auquel le produit est destiné.
- Des dispositifs utilisés dans une aire publique, à moins qu'ils soient expressément désignés pour ces applications.
- Des dispositifs uniquement ou partiellement utilisés à l'extérieure, à moins qu'ils soient expressément désignés pour ces applications.

- Des dispositifs endommagés par le transport dans des conditions incorrectes (comme un emballage insuffisant) ou pour d'autres raisons, pour lesquelles MIXvoip ne peut être tenu responsable.
- Les produits avec écrans à cristaux liquides (écrans LCD), des erreurs de pixel peuvent se produire selon la catégorie III de l'ISO 9241-307, ils ne sont donc pas couverts par la garantie. La garantie pour les accessoires n'est pas incluse.

#### LOGICIEL

Tout logiciel associé au produit ne fait pas partie intégrale de la garantie. Les opérations de logiciel sans interruption ou défaut ne sont pas couvertes par les conditions de la dite garantie. Par conséquent, la garantie se rapporte exclusivement au logiciel de produit. Une incapacité d'utiliser le dispositif à la suite d'un résultat des données d'accès oublié ou perdu n'est pas incluse dans la garantie. Cependant, MIXvoip fournit aux clients un support sur ces logiciels.

#### INDEMNISATION

La demande d'indemnisation du client pour les dommages directs ou indirects est exclue par MIXvoip. Cela s'applique en particulier aux dommages après l'interruption de ses opérations commerciales, la perte de profit ou d'affaires ainsi que des frais de remplacement, d'installation des dispositifs et de propriété. L'exactitude de système de communication et du réseau est dépendante des plusieurs dispositifs, dès lors, un produit individuel ne peut pas garantir la fiabilité du système entier. L'incertitude ou le risque de panne est par conséquent inhérent au système. Les indemnités appropriées doivent donc être convenues en tenant compte de ces informations. Cette clause de non-responsabilité ne s'applique pas aux demandes d'indemnisation dans des affaires de responsabilité en matière de produits ainsi que dans des cas de fait intentionnel ou de négligence grave.

#### LA PROTECTION DES DONNEES

Les données nécessaires pour la performance et le procès de garantie sont collectées, transférées et traitées. En utilisant de la procédure de retour valable, le client exprime leur consentement à ce que ces données soient transmises. Ces données peuvent être envoyées ou traitées dans d'autres pays pour l'analyse des erreurs, notamment dans d'autres sites d'exploitation MIXvoip. Ce faisant, MIXvoip agit toujours en fonction du principe de la minimisation des données.

#### NON-APPLICABILITE DE LA GARANTIE

La validité de la réclamation est contrôlée par l'examen des produits envoyés. MIXvoip se réserve le droit d'exclure entièrement ou en partie les services de garantie si les conditions ne sont pas remplies ou d'appliquer des frais supplémentaires de réparation.

Le travail peut être facturé selon la somme de réparations valables au taux fixe si aucun défaut n'était déterminé. Le client a le droit de présenter une preuve de taux inférieur. Cependant, la décision finale est prise par MIXvoip.

#### ANNEXE A – RECOMMANDATIONS D'USAGE ET INFORMATIONS SUR LA PROCEDURE DE RETOUR

Pour éviter tous frais inutiles, veuillez appliquer les dispositions suivantes lors de l'utilisation des produits de MIXvoip :

- Utilisez le dispositif comme indiqué dans le manuel d'utilisation détaillée de la version valable ou dans d'autres documents appropriés.
- Ne chargez jamais des dispositifs avec stockage d'énergie comme les batteries rechargeables, laissés sans surveillance pendant longtemps
- Sauvegardez régulièrement des données importantes
- Gardez l'emballage d'origine pour la sécurité lors du transport des produits.

Veuillez contacter MIXvoip par courriel à support@mixvoip.com en cas de réparation nécessaire et veuillez fournir les informations suivantes :

- La photocopie de la facture
- L'adresse MAC/ le numéro de série

Emballer correctement les produits concernés. Il est préférable d'utiliser l'emballage d'origine. Veuillez suivre les conditions suivantes pour éviter tout dommage lors du transport non couvert par la garantie :

- Utilisez une boîte solide et emballez-la dans une boîte d'expédition.
- Retirez toutes les marques anciennes d'affranchissement.
- Utilisez un film protecteur sur toutes les pièces individuelles (mobiles)
- Utilisez un rembourrage approprié dans l'emballage d'origine et dans la boîte expédition.
- Tenez compte de l'influence climatique comme l'humidité, le refroidissement etc...

#### ANNEXE B – 2 MOIS D'ECHANGE GRATUIT ACCESSIBLE SUR SITE.

Tout le matériel comme les téléphones, les interrupteurs, les passerelles, les routeurs et le câblage installés par MIXvoip seront échangés sur site gratuitement pendant un délai de deux mois suivant le jour de l'installation du matériel. Ni les frais de transport, ni les frais pour le remplacement du matériel ou des frais d'entretien ne seront facturés par MIXvoip durant ces deux mois.

Les «2 mois d'échange gratuit sur site» s'appliquent uniquement au matériel installé par MIXvoip et uniquement au matériel qui répond aux conditions de la dite garantie.

**Client**

Date: \_\_\_\_\_

Société: \_\_\_\_\_

Nom: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_