



Conditions de garanties commerciales - UPrint

Terminologie

Dans le présent document :

- La Cartouche : la cartouche d'encre (ou « jet d'encre »), cartouche de toner ou tambour (ou « laser ») sur laquelle porte la réclamation.
- Le Client : la personne qui utilise la Cartouche
- La Garantie : la garantie commerciale UPrint
- Le Revendeur : la société qui a vendu la cartouche à l'utilisateur (le Client)
- L'Assistance : le service d'assistance UPrint joignable par le formulaire de contact <https://uprint.savcartouches.com/> ou par mail (assistance@uprint.fr) ou par téléphone (09 69 39 07 50).
- Cartouche OEM : cartouche fabriquée par le constructeur de l'imprimante.

Durée de la Garantie

A - Produits jet d'encre

La Garantie des Cartouches jet d'encre est de 3 ans à compter de la date d'achat de la Cartouche, la facture d'achat du Client faisant foi. Cette garantie prend en compte la garantie légale de conformité de 2 ans définie dans le code de la consommation, plus une garantie commerciale UPrint de 1 an supplémentaire.

B - Produits laser

La Garantie des Cartouches laser n'a pas de limite de durée, prenant en compte la garantie légale de conformité de 2 ans définie dans le code de la consommation, plus une garantie commerciale UPrint sans limite de durée.

Périmètre de Garantie

La Garantie couvre la défaillance de la Cartouche et certains types de dommages causés par cette défaillance, listés exhaustivement dans les présentes. La défaillance peut être de type défaut d'impression, problème de reconnaissance, fuite, absence d'impression, casse ou panne, à l'installation ou pendant l'utilisation normale de la Cartouche.

La Garantie couvre également la défaillance de la Cartouche causée par le fabricant de l'imprimante via une mise à jour de micrologiciel.

Cependant la Garantie ne couvre pas :

- la mauvaise utilisation de la Cartouche (erreur de manipulation, casse causée par le client, etc.)
- l'utilisation anormale de la Cartouche. Les Cartouches sont conçues pour un usage bureautique ou domestique dans les imprimantes indiquées comme compatibles dans la liste de compatibilité. Tout autre usage est exclu de la Garantie
- l'usure normale de la Cartouche :
 - o Laser : le niveau ou la capacité indiquée par l'imprimante fait foi
 - o Jet d'encre : si le niveau d'encre est mentionné sur la boîte, même système que le laser ; sinon, le nombre de pages réellement imprimé, sur preuve.
- les réclamations concernant d'éventuelles différences (apparence physique, messages d'alertes, différences éventuelles de rendu couleur etc.) par rapport à la Cartouche OEM
- les réclamations concernant l'impression sur supports spéciaux (étiquettes, papiers épais...)



- la Cartouche dont les numéros de série et étiquettes ont été altérés
- des défauts causés par un mauvais stockage/entreposage de la Cartouche chez le Client.

La Cartouche doit être utilisée telle quelle. La modification de la Cartouche par le client (re-remplissage, changement de puce, etc.) entraîne automatiquement la perte de la Garantie et de la garantie légale.

I - Conditions d'application

Les conditions d'applications de la garantie UPrint sont différentes en fonction de la personne qui déclare la défaillance de la cartouche.

1) Conditions d'application pour le Revendeur en France métropolitaine

Pour bénéficier de la Garantie, le Revendeur doit déclarer ses produits défectueux et les renvoyer à l'Assistance en suivant la procédure de retour défectueux établie. L'Assistance UPrint réalisera ensuite un avoir après réception et contrôle des cartouches défaillantes.

Pour les DOM/TOM ou l'étranger, le Revendeur se rapprochera du service commercial.

2) Conditions d'application pour le Client

Pour bénéficier de la Garantie, le Client doit contacter l'Assistance par le formulaire de contact <https://uprint.savcartouches.com/> ou par mail (assistance@uprint.fr) ou par téléphone (09 69 39 07 50). Après ouverture d'un dossier, l'Assistance pourra procéder soit à un dépannage (résolution du souci à distance), soit à un échange gracieux du produit avec information au Revendeur concerné.

A - Informations préliminaires

Les informations préliminaires sont obligatoires afin de traiter la réclamation du Client. Le refus de communiquer ces informations entraîne automatiquement la perte de la Garantie.

Afin de pouvoir compléter le formulaire, le Client doit avoir à disposition :

- la ou les Cartouches concernées par le problème
- le(s) numéro(s) de série de ces Cartouches
- la facture d'achat mentionnant le Revendeur
- le modèle exact de l'imprimante
- les preuves de défauts (page d'impression, message d'erreur ...)
- ses informations personnelles (nom, adresse, ...)

B - Informations complémentaires

L'Assistance peut demander au Client de transmettre des informations complémentaires. La non-transmission des documents demandés entraîne la perte de la Garantie.

C - Numéro de dossier

Après avoir complété le formulaire de contact, un numéro de dossier sera communiqué au Client. Ce numéro devra être conservé précieusement pour le suivi du dossier.



II - Résolution à l'amiable pour le Client

A - Remplacement de la Cartouche

Dans le cas où une Cartouche est effectivement défectueuse, un remplacement gracieux est proposé au Client uniquement en France métropolitaine. La nouvelle cartouche sera expédiée au Client sans frais dans les meilleurs délais.

Pour les DOM/TOM ou l'étranger, le Client se rapprochera de son Revendeur.

B - Avoir

Dans les cas où le remplacement est impossible, UPrint se mettra en relation avec le Revendeur pour que celui-ci établisse un avoir au Client.

III - Dommage causé par la Cartouche à un autre objet

A - À l'imprimante

L'Assistance proposera au Client une indemnisation basée sur la facture d'achat de l'imprimante qui pourra être décotée en fonction de la vétusté de cette dernière.

Le détail des décotes appliquées aux imprimantes est disponible en annexe. L'indemnisation est établie par UPrint au Revendeur.

Pour obtenir cette prise en charge, les informations suivantes devront être rassemblées :

- la preuve d'achat de l'imprimante ; à défaut, c'est la date de mise sur le marché de celle-ci dans le pays d'achat, et le prix public conseillé qui seront pris en compte pour le calcul du montant de l'avoir
- la preuve d'achat des Cartouches,
- photo(s) attestant des dégâts ou du problème,
- si demandé par l'Assistance, documents attestant du bon entretien de l'imprimante (par ex. page d'état des consommables, de durée de vie des pièces, etc.),
- le numéro de série et numéro de machine de l'imprimante.

La non-réception d'informations demandées par l'Assistance entraîne la non-prise en charge de l'imprimante dans le cadre de la Garantie.

Toute intervention de technicien faite à l'initiative du Client, sans l'aval de l'Assistance, n'est pas couverte par la Garantie et ne sera pas remboursée. Toute tentative de réparation ou de dépannage faite par le client lui-même entraîne la perte de la possibilité de prise en charge du dépannage de l'imprimante par la Garantie.

Si le diagnostic de l'Assistance conclut que la Cartouche n'est pas à l'origine de la panne de l'imprimante, l'Assistance vous renverra vers la garantie du fabricant de votre imprimante.

B - A d'autres objets

La garantie commerciale UPrint ne couvre pas les dégâts causés à d'autres objets. Il est de la responsabilité du Client d'ouvrir et de manipuler la Cartouche, comme n'importe quel autre objet contenant un liquide pouvant causer des taches, au-dessus d'un support approprié et de la manipuler avec précaution jusqu'à la mise en place dans l'imprimante.



IV - Conséquence de la résolution amiable

La Cartouche défectueuse est remplacée par une nouvelle cartouche dont la Garantie court à compter de la date d'achat. La Cartouche défectueuse devient alors un déchet et perd automatiquement sa garantie légale. Elle doit être déposée par le Client dans un point de collecte spécialisé.

L'Assistance peut aussi, à sa discrétion, transmettre au Client une étiquette retour prépayée pour récupérer la Cartouche.

V - Litiges

En cas de litige portant sur les points suivants :

A - Refus par le Client du remplacement de la Cartouche

Dans le cas où le Client refuse le remplacement de la Cartouche, la Garantie ne s'applique plus. UPrint se mettra en relation avec le Revendeur pour l'application des dispositions de la garantie légale. Les avoirs se font dans le cadre de la garantie légale et sont toujours établis par le Revendeur, conformément à la Loi.

B - Contestation du diagnostic

Dans l'éventualité où le Client conteste les conclusions du diagnostic faites par l'Assistance, il lui est possible de faire réaliser à ses frais, une contre-expertise auprès d'un expert indépendant.

Ne sont pas considérés comme experts indépendants :

- le client lui-même, sa famille ou ses proches
- des tiers qui auraient un lien d'intérêt ou de famille avec le client
- des tiers qui seraient en relation d'intérêt commercial notoire avec le fabricant de l'imprimante ou des cartouches OEM (exemples : service après-vente du fabricant de l'imprimante, concessionnaire du fabricant de l'imprimante, etc.)
- des tiers qui seraient en relation d'intérêt commercial notoire avec les concurrents de UPrint.

Si l'indépendance de l'expert peut être dénoncée, les résultats de la contre-expertise sont avérés sans valeur.

Dans l'éventualité où la contre-expertise faite par un expert indépendant met finalement en cause la Cartouche dans la défaillance de l'équipement du client (imprimante, etc.), UPrint s'engage à procéder au dépannage ou à l'indemnisation dans les conditions indiquées plus haut.

C - Autres litiges

Toute réclamation du Revendeur concernant le traitement du retour défectueux ne sera pas acceptée, le contrôle de l'Assistance faisant foi.

Toute autre demande sort du cadre de la Garantie. Le Client est libre, s'il n'a pas accepté la résolution amiable, d'invoquer les garanties légales du produit auprès du Revendeur chez qui la Cartouche a été achetée.

D - Tribunal compétent en cas de litige

Le tribunal compétent en cas de litige relatif à l'application des présentes est le tribunal de Lyon.



Annexe

Décotes appliquées aux imprimantes en fonction de leur vétusté

La vétusté et la valeur sont calculées à partir de la date et du prix d'achat de l'imprimante, facture faisant foi. En l'absence de celle-ci :

- Si le client peut communiquer le numéro de série de l'imprimante, on peut déterminer approximativement l'année de fabrication dans certains cas (ex. HP, Canon)
- Sinon ou si ça ne marche pas, on prend en compte la date de première mise sur le marché de l'imprimante dans son pays d'achat, et son prix public conseillé au lancement.
- La catégorie de l'imprimante (jet d'encre domestique ou jet d'encre professionnelle) est définie par le fabricant de l'imprimante

Age de l'imprimante	≤ 1 AN	≤ 2 ANS	≤ 3 ANS	≤ 4 ANS	≤ 5 ANS	≤ 6 ANS	≤ 7 ANS	≤ 8 ANS
JET D'ENCRE DOMESTIQUE	valeur à neuf	valeur à neuf	-30%	-60%	20€ - forfait unique			
JET D'ENCRE PROFESSIONNEL	valeur à neuf	valeur à neuf	valeur à neuf	-30%	-60%	20€ - forfait unique		
LASER	valeur à neuf	valeur à neuf	valeur à neuf	- 20%	-40%	-60%	-80%	20€ forfait unique