

Inclut le modèle d'imprimante suivant :

### **Badgy** (ci-après désigné le "Produit")

Les Conditions Générales du Service Après-Vente Evolis Badgy (ci-après désigné le "SAV") énumérées ci-après sont destinées à assister le propriétaire ou le fournisseur du Produit (ci-après désigné le "Client") dans l'hypothèse où le Produit présenterait un défaut de fabrication ou de fonctionnement. Elles complètent le document "Conditions de Garantie et Limitations" accompagnant le Produit.

Evolis – fabricant du Produit - a établi une organisation, des processus et une infrastructure de SAV, afin que les Produits défectueux puissent être pris en charge rapidement et efficacement.

Le SAV est disponible à compter de la date de facturation du Produit. Toute demande d'intervention formulée auprès du SAV Evolis Badgy vaut acceptation entière et sans réserve des présentes Conditions Générales du SAV.

Conformément à l'article L.211-16 du Code de la consommation, toute période d'immobilisation dans les locaux Evolis d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie restant à courir. Cette période court à compter de la mise à disposition pour réparation du bien en cause.

Evolis se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de SAV sans que le Client en soit informé. Le Client peut à tout moment consulter la version la plus récente des Conditions Générales du SAV sur le site internet [www.badgy.com](http://www.badgy.com).

#### **1) Analyse du Produit potentiellement défectueux par l'assistance technique Evolis**

Si le Produit ne semble pas fonctionner conformément aux caractéristiques standards, Evolis invite le Client à consulter le site internet [www.badgy.com](http://www.badgy.com) où il pourra trouver des outils de support et d'aide au diagnostic. Le cas échéant, le Client aura la possibilité de contacter l'assistance technique Evolis Badgy par email via le site internet [www.badgy.com](http://www.badgy.com) (ou par téléphone). A réception de la demande du Client, une analyse des symptômes du défaut du Produit sera effectuée par l'assistance technique Evolis Badgy. Le Client pourra être sollicité afin de fournir de plus amples informations.

Au cas où le défaut ne pourrait être corrigé à distance, l'assistance technique Evolis Badgy demandera au Client d'enregistrer formellement sa demande de prise en charge du Produit défectueux.

#### **2) Demande de prise en charge du Produit défectueux**

Si l'assistance technique Evolis Badgy confirme que le Produit est défectueux, le Client doit effectuer une demande d'Autorisation de Retour du Matériel (en anglais, Return Material Authorisation) (ci-après désignée le "RMA") via le site internet [www.badgy.com](http://www.badgy.com).

Le Client ne disposant pas d'accès à Internet pourra être assisté par l'assistance technique Evolis Badgy par téléphone.

#### **3) Autorisation de Retour du Matériel (RMA) et acheminement du Produit défectueux**

Sur la base des informations concernant le Produit et des détails relatifs à l'achat du Produit fournis par le Client, celui-ci recevra une confirmation de prise en charge par email comportant le numéro de RMA affecté à son Produit. Ce numéro de RMA lui permet de renvoyer le Produit défectueux à l'adresse indiquée dans l'email à fins de réparation ou remplacement (choix laissé à la discrétion d'Evolis).

Le numéro de RMA est affecté de façon unique pour chaque demande de prise en charge d'un Produit défectueux, à fins de traçabilité tout au long du processus de SAV, dans un souci de fournir au Client le meilleur niveau de service possible.

Le numéro de RMA et les instructions complémentaires précisées dans l'email s'appliquent uniquement au Produit défectueux désigné lors de la demande de RMA. Par conséquent, le numéro de RMA ne peut être utilisé que pour le Produit auquel il a été assigné.

Le Produit doit être renvoyé par le Client dans son emballage d'origine, accompagné de l'alimentation et des câbles utilisés (potentiellement, si demandé par l'assistance technique, les consommables utilisés – par exemple le ruban, les cartes) ainsi que de l'original de la preuve d'achat et une version imprimée du document de RMA (email de confirmation de prise en charge).

Si le produit n'est pas renvoyé dans son emballage d'origine, le Client prendra à sa charge les dommages éventuels occasionnés pendant le transport. De plus, un emballage neuf sera facturé au Client pour le renvoi du matériel au Client.

Le Client s'engage à prendre en charge les frais d'expédition ainsi que l'assurance liée au transport du Produit.

Evolis se réserve le droit d'utiliser, pour reproduire le défaut du Produit, les consommables du Client. Les consommables pouvant encore être utilisés par le Client seront renvoyés.

#### **4) Modalités de prise en charge**

L'acheminement du produit défectueux vers un centre de Service Après-vente de l'imprimante Badgy ainsi que sa réparation ou son remplacement n'entraînent pas de frais supplémentaires dans la mesure où le défaut entre dans le cadre des conditions de garantie énoncées dans le document 'Conditions de Garantie et Limitations' accompagnant le Produit.

#### **5) Retour sans RMA**

Evolis ne garantit pas le traitement du Produit envoyé sans numéro de RMA unique et valide. En effet, le colis n'étant pas correctement identifié lors de la réception, il pourrait être mal orienté, voire égaré.

Dans le cas où le colis serait identifié dans les locaux Evolis, et ne pourrait être pris en charge, il est laissé à l'appréciation du client le soin de réclamer son produit en envoyant une demande formelle auprès du Service Après-vente de l'imprimante Badgy. Dans ce cas, un minimum de 50 € HT sera facturé pour le traitement administratif de la demande. Les frais de transport ne sont pas inclus dans ce montant, et seront fonction du devis établi pour la réexpédition.

Dans le cas où Evolis se trouverait dans l'incapacité d'identifier un colis expédié sans RMA, le client ne saurait tenir Evolis comme responsable ou redevable de quelque indemnisation que ce soit, l'absence de RMA étant imputable au seul client n'ayant pas respecté la procédure de prise en charge décrite dans ce document.

#### **6) Annulation de la prise en charge du Produit défectueux**

En envoyant le Produit défectueux au SAV Evolis Badgy, le Client accepte que le SAV Evolis Badgy inspecte le colis défectueux et les documents l'accompagnant (par exemple : la légitimité de la preuve d'achat du Produit, le numéro de série du Produit).

Dans le cas où cette inspection révélerait des données différentes de celles soumises par le Client lors de sa demande de prise en charge, le SAV Evolis Badgy se réserve le droit d'annuler cette prise en charge.

Dans ce cas, il est laissé à l'appréciation du Client le soin de réclamer son produit en envoyant une demande formelle auprès du SAV Evolis Badgy. Un minimum de 50 euros (HT) sera facturé pour le traitement administratif de la demande. Les frais de transport ne sont pas inclus dans ce montant, et seront fonction du devis établi pour la réexpédition.

#### **7) Réparation ou remplacement**

Le SAV Evolis Badgy se réserve le droit de décider de réparer ou de remplacer un Produit défectueux. Si le Produit défectueux est remplacé, le Client reçoit, à la discrétion du SAV Evolis Badgy, un Produit neuf ou d'occasion bénéficiant de fonctions au moins similaires à celles du Produit d'origine. Dans le cas d'un remplacement, le Client n'aura à supporter que les frais équivalents au coût de réparation de son Produit défectueux, si ce dernier ne répond pas aux conditions de garantie définies dans le document "Conditions de Garantie et Limitations" accompagnant le Produit.

#### **8) Cas particulier d'une panne constatée à l'ouverture du colis (Dead on Arrival ou Panne à l'Arrivée ci après désigné "DOA")**

Seront considérés comme entrant dans la catégorie des DOA, tous les Produits présentant :

- Un défaut visible sur un des composants constituant le Produit,
- Une impossibilité de mise sous tension conformément à la procédure décrite dans le guide de l'utilisateur,



## Evolis Card Printer

### Conditions Générales du Service Après Vente

- Un dysfonctionnement immédiatement constaté à la mise sous tension, après mise en place des cartes, du ruban et une première tentative d'impression d'un badge conformément à la procédure décrite dans le guide de l'utilisateur.

Tout Produit entrant dans ce cadre sera remplacé par le fournisseur du Produit dans les meilleurs délais. Ce dernier pourra effectuer une vérification du matériel avant de le considérer comme DOA.

Pour Evolis, un Produit sera considéré comme DOA si le fournisseur du Produit a bien pris soin d'enregistrer une demande de prise en charge sur le site internet [www.badgy.com](http://www.badgy.com) dans un délai maximal de 10 jours après la date de revente du Produit (cf paragraphe 2 & 3 de ce document).

Dans l'hypothèse où l'analyse du Produit révélerait une anomalie qui n'est pas liée à un défaut matériel ou un défaut de fabrication imputable à Evolis, le Produit ne sera pas considéré comme DOA. Le fournisseur du Produit assumera donc seul les frais imputables à la mise en œuvre de la procédure DOA ainsi que l'intégralité des frais de gestion, d'échange et de transport associés.

Dans l'hypothèse où le Client constaterait l'absence d'un composant dans le colis, il doit impérativement prendre connaissance des instructions décrites dans le document "Conditions de Garanties et Limitations" accompagnant le Produit et se conformer à la procédure indiquée. Les éléments manquants n'entrent pas dans la catégorie des pannes constatées à l'ouverture du colis.

#### 9) Données Client

Le Client autorise Evolis à utiliser l'ensemble des données collectées. Evolis s'engage à n'utiliser ces informations que dans le cadre de son activité.

En cas d'expédition d'information spécifiques à Evolis, le Client prendra soin d'effectuer une duplication de chaque pièce. Evolis ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol d'un de ces pièces.

#### 10) Transfert de propriété du Produit défectueux remplacé par Evolis

Lorsque le Produit défectueux est remplacé par un Produit au moins équivalent, le Client accepte de facto le transfert de propriété du Produit défectueux à Evolis dans une période de deux (2) semaines après la réception du Produit de remplacement.

Durant cette période de deux (2) semaines, le Client peut refuser le remplacement du Produit défectueux en renvoyant le Produit de remplacement et en présentant une demande formelle de retour du Produit défectueux auprès du SAV Evolis Badgy. Le SAV Evolis Badgy confirmera par email la prise en compte de cette demande. Le Client procédera donc à une demande de retour du Produit de remplacement conformément aux paragraphes 2 & 3 de ce document.

Dans ce cas, un minimum de 50 euros (HT) sera facturé pour le traitement administratif de la demande. Les frais de transport et d'assurance du Produit défectueux (retour chez le Client) ainsi que ceux de réexpédition du Produit de remplacement (retour chez Evolis) sont intégralement imputables au Client.

Après cette période de deux (2) semaines, le SAV Evolis Badgy est autorisé à disposer pour son propre usage du Produit défectueux.

#### 11) Droit applicable

Les réparations ou interventions effectuées conformément aux présentes Conditions Générales du Service Après Vente sont régies par le droit français.