

Les Conditions de Garantie MULTIMEDIS



Version

Version	Date	Auteur	Notes
2.1	3 Nov. 2008	Service Technique	Conditions de Garantie

SOMMAIRE

Version	1
SOMMAIRE	2
Avertissement sur les ordinateur sans système d'exploitation.....	3
La garantie standard 1 an	3
Comment identifier votre machine ?.....	3
La durée de garantie pour les Ordinateurs de Bureau	4
La durée de garantie pour les Ordinateurs Portables	4
Application de la garantie	5
Cas où la garantie ne s'applique pas	5
L'assistance téléphonique	5
La perte des données personnelles.....	6
Quels sont les éléments non pris en charge par la garantie ?.....	6
Dépannage à votre domicile pour les Ordinateurs de Bureau	6
Le dépannage Aller – Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus pour les Ordinateurs Portables	7
Vous n'avez pas gravé votre DVD de Restauration du système ?.....	7
Comment ajouter un composant sans incidence sur ma garantie ?	8
Quelques conseils avant d'installer un nouveau logiciel.....	8

Avertissement sur les ordinateur sans système d'exploitation

Le système d'exploitation nécessaire au fonctionnement de votre ordinateur n'est pas installé en usine et vous n'avez contracté aucun droit sur une licence d'utilisation d'un système d'exploitation. L'installation du système d'exploitation est SOUS VOTRE ENTIERE RESPONSABILITE et Multimedis ne fournit pas d'assistance technique sur le processus d'installation.

Si Multimedis s'efforce de livrer les principaux pilotes nécessaires au fonctionnement des distributions Microsoft Windows Vista et Windows XP (vous aurez peut être besoin de pilotes tiers), il vous appartient de vérifier que vous disposez des pilotes nécessaires au fonctionnement des composants de votre ordinateur. En aucun cas Multimedis ne peut être tenu pour responsable de la fourniture de ces derniers.

Pour bénéficier de l'assistance téléphonique au diagnostic, votre ordinateur doit être équipé d'un système d'exploitation Microsoft Windows XP ou Microsoft Windows Vista.

La garantie standard 1 an

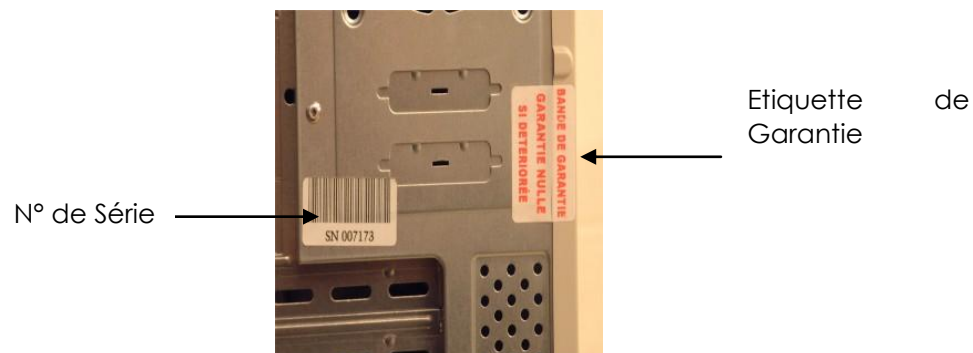
La garantie standard de 1 an vous offre une assistance téléphonique disponible au **0890 805 086** du Lundi au Samedi 9h à 20h sauf jours fériés (0.15 € TTC / minute)et le service après vente suivant :

- **Pour un ordinateur de bureau (desktop)**
Le dépannage à votre domicile
- **Pour un portable (notebook)**
Le dépannage par Aller – Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus

Comment identifier votre machine ?

Votre machine est identifiée par un numéro de série se situé à l'arrière de l'unité centrale ou dessous votre portable sur une étiquette comprenant les lettres SN suivies de six chiffres.

Ce N° de série vous sera systématiquement demandé lors de chaque appel et constituera votre identifiant.



Nous vous recommandons de reporter ce numéro sur votre Guide de mise en service.

La durée de garantie pour les Ordinateurs de Bureau

Votre facture ou ticket de caisse constitue la preuve d'achat de votre ordinateur qui est garanti **un an à votre domicile** à compter de la date de ce document.

Cas des extensions de garantie :

- Si vous avez opté pour une extension de garantie à 2 ans, votre ordinateur sera garanti **deux ans à votre domicile** à compter de la date de votre preuve d'achat.
- Si vous avez opté pour une extension de garantie à 3 ans, votre ordinateur sera garanti **trois ans à votre domicile** à compter de la date de votre preuve d'achat.



Le mode et la durée de garantie ont été définis lors de l'acquisition de votre ordinateur et ne pourront en aucun cas être modifiés par la suite.

La garantie site comprend l'ensemble des pièces constituant votre ordinateur à l'exception des périphériques externes : écran, webcam, casque, micro, imprimante, clavier, souris, haut parleur et autres... Ces périphériques font l'objet d'une garantie par le constructeur ou par Multimédís après retour du produit défectueux (frais de retour à votre charge).

La durée de garantie pour les Ordinateurs Portables

Votre facture ou ticket de caisse constitue la preuve d'achat de votre ordinateur portable qui est garanti **un an Aller – Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus** à compter de la date du document.

Cas des extensions de garantie :

- Si vous avez opté pour une extension de garantie à 2 ans, votre ordinateur sera garanti **deux ans Aller – Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus** à compter de la date de votre preuve d'achat.
- Si vous avez opté pour une extension de garantie à 3 ans, votre ordinateur sera garanti **trois ans Aller – Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus** à compter de la date de votre preuve d'achat.



Le mode et la durée de garantie ont été définis lors de l'acquisition de votre ordinateur et ne pourront en aucun cas être modifiés par la suite.

La garantie Aller- Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus comprend l'ensemble des pièces constituant votre portable à l'exception des périphériques externes : webcam, casque, micro, imprimante, clavier, souris, haut parleur et autres... Ces périphériques font l'objet d'une garantie par le constructeur ou par Multimédís après retour du produit défectueux (frais de retour à votre charge).



Les **batteries de portable** ne font l'objet que d'une garantie de six mois.

Application de la garantie



L'application de la garantie est soumise au diagnostic de l'assistance téléphonique qui est seule habilitée à qualifier les appels et à déclencher les interventions. Aucune intervention ne sera déclenchée en cas de problème de configuration ou de difficultés d'utilisation de périphérique.

Cas où la garantie ne s'applique pas

- Une mauvaise manipulation de l'utilisateur
- L'ajout d'un périphérique ou d'une option qui n'est pas d'origine et qui n'a pas été signalée à l'assistance téléphonique (pour plus de précision reportez vous au paragraphe : **Comment ajouter un composant sans incidence sur ma garantie ?**)
- Pour des causes externes (orage, surtension, inondation, choc)
- L'utilisation frauduleuse d'un logiciel ou un virus informatique
- Une intervention technique réalisée par un tiers
- L'overclocking (augmentation forcée des caractéristiques du processeur, de la carte graphique, de la carte mère...)

L'assistance téléphonique

Elle est à votre écoute du Lundi au Samedi (sauf jours fériés) de 9h – 20h au **0 890 805 086** (0,15€ TTC/mn). Ce service est à votre disposition pour résoudre les dysfonctionnements éventuels de votre ordinateur dans sa configuration d'origine et déclencher si besoin sa réparation. Si vous n'arrivez pas à résoudre un problème, il est préférable de contacter l'assistance téléphonique.



IMPERATIF :

Pour le diagnostic, votre ordinateur doit être équipé du système d'exploitation d'origine ou d'un système d'exploitation Microsoft Windows XP ou Microsoft Windows Vista.



Avant d'appeler l'assistance téléphonique, nous vous conseillons de réunir tous les éléments qui permettront aux techniciens d'identifier les causes du dysfonctionnement et de vous dépanner plus rapidement. **Le technicien vous demandera généralement :**

- Vos noms, adresse et téléphone
- Le lieu où vous avez effectué votre achat
- Le numéro de série de votre ordinateur (situé au dos de l'unité centrale)
- Les périphériques utilisés
- Dans quel programme vous constatez un problème ?
- Quels sont éventuellement les messages d'erreurs systèmes ?
- Votre DVD de Restauration du système si votre configuration est dotée du « système de restauration Multimedis » ou votre CD original du système d'exploitation livré avec votre ordinateur si votre configuration n'est pas dotée du « système de restauration Multimedis ».

Il est indispensable d'être devant votre ordinateur lors de l'appel à l'assistance téléphonique.

La perte des données personnelles

Vous êtes responsable de l'ensemble des informations stockées sur votre ordinateur.

Il est de votre responsabilité d'effectuer une sauvegarde de vos données après chaque utilisation et avant chaque intervention technique.

La restauration de ces données sera également de votre ressort.



Multimédias, le mainteneur et le distributeur ne pourront être tenus responsables de la perte de données pendant les interventions.

Nous vous précaunisons l'acquisition d'un disque dur externe pour effectuer la sauvegarde régulière de vos données afin de prévenir tout problème.

Quels sont les éléments non pris en charge par la garantie ?

- Les piles (hors batterie de portable garantie six mois)
- Les connectiques
- Les consommables
- L'entretien du matériel
- Les logiciels et leurs supports
- Toutes pièces, périphériques et accessoires ajoutés par le client

Dépannage à votre domicile pour les Ordinateurs de Bureau

Dans le cas de diagnostic d'une panne matérielle sur l'ordinateur, l'assistance téléphonique conviendra avec vous d'un rendez-vous pour un dépannage à votre domicile.

Cette intervention sera réalisée par un technicien de la Société Supporter.

Les rendez-vous seront fixées du Lundi au Vendredi sur la plage horaire suivante : de 9 h à 18 h 30.

Le délai d'intervention moyen généralement constaté est de cinq jours ouvrés



Vous ne devez en aucun cas ouvrir le boîtier vous-même, si l'étiquette de sécurité est détériorée, la garantie est automatiquement annulée !

Sauf dans le cas où vous avez procédé à l'ajout d'un nouveau composant en ayant préalablement contacté l'assistance téléphonique qui notifiera cette modification au sein de votre dossier.



Il est important de ne pas réinstaller un logiciel qui est déjà installé sur votre ordinateur, ceci pourrait provoquer des erreurs systèmes qui ne sont pas prises en compte par la garantie.

Le dépannage Aller – Retour atelier avec enlèvement et retour sur site inclus pour les Ordinateurs Portables

Dans le cas de diagnostic d'une panne matérielle sur votre portable, l'assistance téléphonique vous fera parvenir un bon de transport qui vous permettra de retourner votre portable gratuitement en nos ateliers.

Nous vous recommandons fortement de conserver l'emballage d'origine de votre portable en cas de retour du produit en nos ateliers.

Le délai de retour moyen généralement constaté est de cinq jours ouvrés



Vous ne devez en aucun cas ouvrir votre portable vous-même.

La garantie de votre portable restera valide si vous procédez à l'ajout d'un nouveau composant en ayant préalablement contacté l'assistance téléphonique qui notifiera cette modification au sein de votre dossier. Dans le cas contraire, elle sera annulée !



Il est important de ne pas réinstaller un logiciel qui est déjà installé sur votre ordinateur, ceci pourrait provoquer des erreurs systèmes qui ne sont pas prises en compte par la garantie.

Vous n'avez pas gravé votre DVD de Restauration du système ?

Si vous n'avez pas créé votre DVD de restauration du système dans le délai d'un mois après l'achat de votre ordinateur ou portable, vous pouvez l'acquérir directement chez Multimédias en cas de défaillance de la partition de restauration ou du disque dur de votre système.

Ce DVD de restauration générique vous sera directement expédié par Multimédias moyennant un chèque de 15.00€ TTC comprenant l'expédition en Colissimo.

Pour être valable, cette demande doit être adressée par courrier accompagné du paiement libellé à l'ordre de Multimédias à l'adresse suivante :

Service de Gestion des Restaurations Systèmes
MULTIMEDIS
ZI de Chesnes la Noirée
75, avenue des Arrivaux
38297 St QUENTIN FALLAVIER CEDEX



Il est impératif de disposer du DVD de Restauration pour la réalisation de l'intervention à votre domicile, votre intervention restera en attente de planification tant que vous n'aurez pas confirmé à l'assistance téléphonique la réception de votre DVD de Restauration générique à votre domicile.

Si vous disposez d'un ordinateur portable dans le cadre « enlèvement et retour sur site gratuit » vous devez impérativement joindre votre DVD de restauration avec votre ordinateur au risque de voir votre intervention non traitée en atelier.

Comment ajouter un composant sans incidence sur ma garantie ?

Il se peut que vous souhaitiez faire évoluer votre ordinateur ou portable en ajoutant ou en changeant certains composants comme par exemple un second disque dur, une barrette de mémoire supplémentaire...



Ces interventions peuvent déstabiliser votre système dans le cas où le composant n'est pas compatible. Il est donc impératif d'effectuer cette opération avec l'accord de l'assistance téléphonique au risque d'annuler votre garantie.

Dans tous les cas, les composants ajoutés ne sont pas pris en charge par la garantie et peuvent même l'annuler s'ils sont à l'origine du problème.

- Il est important de vérifier que les composants que vous ajoutez soient compatibles avec votre ordinateur et qu'ils soient cohérents avec l'ensemble de la configuration.
- Toutes les manipulations de composants à l'intérieur de l'ordinateur doivent être réalisées après avoir préalablement mis hors tension votre ordinateur ou portable (extinction de l'interrupteur de l'alimentation ou déconnexion de la batterie d'alimentation pour les portables).

Quelques conseils avant d'installer un nouveau logiciel

- Avant d'acheter un nouveau logiciel, vérifiez qu'il est adapté à votre ordinateur, mais également à l'utilisation que vous souhaitez en faire.
- Attention aux copies de logiciels
La loi contre les fraudes est de plus en plus sévère, faites attention aux virus dévastateurs qui proviennent de logiciels copiés ou téléchargés sur internet. Les logiciels officiels ne représentent aucun danger, ce qui n'est pas le cas des copies piratées.
- Gardez les supports d'origine de vos logiciels
Conservez soigneusement les disquettes, CD-Rom dans leur boîtier ou étui respectif, ils peuvent être parfois d'une aide précieuse.

L'équipe Multimedis