



Tactyl Services
31, ZA des 4 vents Téléphone : 0134421000
95650 Boissy l'Aillerie Télécopie : 0134421054
www.tactyl-services.com

Conditions Générales de SAV

Pour une demande de RMA concernant les produits Tactyl Services ou Chilin, veuillez lire les informations ci dessous et remplir le formulaire de demande de RMA.

Ces conditions générales de SAV sont disponibles au format PDF Demande de RMA (Return Material Authorization Numbers)

Tactyl Services garantit que ses écrans seront exempts de tout défaut de matériel et de fabrication, dans des conditions d'utilisation normales, durant une période minimum de 24 mois à compter de la date de facturation ou de la date de fabrication qui se trouve sur l'étiquette du modèle.

Tactyl Services ne garantit pas:

- Les produits sur lesquels le numéro de série a été endommagé, modifié ou enlevé;
- Les produits qui ne sont pas accompagnés d'une copie de la facture originale ou les produits pour lesquels les données sur la facture originale ont été de quelque façon que ce soit modifiées ou effacées.
- Dommages, détériorations ou mauvais fonctionnements résultant des situations suivantes:
 - Accident, abus, mauvaise utilisation, négligence, feu, eau/liquides, éclairs, ou autres dégâts naturels,
- modification non autorisée du produit, ou inaptitude à suivre les instructions fournies avec les produits.
- Réparation ou tentative de réparation par toute personne non autorisée par Tactyl Services.
- Tout dommage sur les produits dû à la livraison.
- Désinstallation ou installation du produit.
- Causes externes aux produits, telles que des fluctuations ou pannes de courant.
- L'utilisation de matériel ou de pièces qui ne sont pas conformes aux spécifications Tactyl Services.
- Usure normale.
- Toute autre cause ne se rapportant pas à un défaut du produit.
- Un endommagement ou mauvais usage du revêtement de la surface de l'écran.
- Un panneau éraflé ou brisé.
- Un circuit imprimé fissuré ou un boîtier et/ou une console maltraité(e).
- L'exposition à un environnement excessivement poussiéreux et/ou humide.
- Etant donné les caractéristiques et contraintes d'utilisation d'un panneau LCD, les dommages causés par les images statiques (qui ne bougent pas) affichées pendant des périodes prolongées (aussi appelé "brûlure").

Tactyl Services propose trois niveaux de service:

Ces niveaux de garantie diffèrent selon les Produits, la date d'achat du produit ou le lieu (pays) d'achat du produit. Veuillez consulter Tactyl Services pour obtenir plus d'informations sur le niveau de garantie de votre produit.

- 1 - Retour atelier du produit pour réparation
- 2 - Echange sur site du produit
- 3 - Réparation du produit amené par le client

Conditions générales:

1. Tactyl Services réparera ou remplacera les produits qui sont couverts par les Conditions de Garantie. Pour demander des prestations de service après-vente dans le cadre des Conditions de Garantie, le client devra - après avoir constaté le défaut pendant la période de garantie - contacter le service d'assistance technique de Tactyl Services. Le numéro de téléphone ou l'email du service Technique sont disponibles sur le site Internet www.tactyl-services.com.
2. Veuillez conserver le reçu original prouvant l'achat du produit.
3. Suite au diagnostic effectué par le service technique de Tactyl Services, veuillez remplir le formulaire de demande de RMA "Return Material Authorization number" (numéro d'autorisation pour le retour de matériel, ci-après : "Numéro RMA") présent sur notre site Internet.
4. Veuillez accepter les conditions générales de SAV et nous faire parvenir par email, Fax ou courrier une copie de votre facture d'achat du produit, ainsi que les conditions générales de SAV signées et tamponnées.

Vous recevrez en retour un Numéro de RMA, attestant la prise en compte de votre demande, ainsi que le type de garantie ou niveau de service de votre produit.

Les Numéros de RMA expireront 45 jours après leur attribution.

Tactyl Services propose trois niveaux de service:

Ces niveaux de garantie diffèrent selon les Produits, la date d'achat du produit ou le lieu (pays) d'achat du produit. Veuillez nous consulter pour obtenir plus d'informations sur le niveau de garantie de votre produit.

- 1 - Retour atelier du produit pour réparation
- 2 - Réparation du produit amené par le client
- 3 - Echange sur site du produit

1 - Retour atelier du produit pour réparation

Le client doit envoyer le produit, accompagné d'une copie de la facture, du document RMA reçu, et des conditions générales de SAV (signées et tamponnées), à

:
TACTYL Services
31 ZA des 4 Vents
95650 Boissy l'Aillierie
France

Tactyl Services ne fournira pas de prestations de service après-vente dans le cadre des Conditions Générales de Garantie si le client n'a pas joint les documents demandés avec le produit. Ce colis sera laissé à disposition de l'expéditeur en nos locaux.

Seuls les produits Tactyl Services et la quantité indiquée sur la demande de RMA pourront être retournés avec ce numéro de RMA.

Pour le retour d'autres produits à Tactyl services, un nouveau numéro de RMA est nécessaire.

Si nous recevons des produits non autorisés sur ce numéro de RMA, ils seront laissés en l'état à disposition de l'expéditeur .

Le produit doit être envoyé dans son emballage d'origine, sans accessoires, ni manuel. Si le client ne possède plus l'emballage d'origine (ou si cet emballage est endommagé), le client assumera les risques de perte ou d'endommagement du produit durant l'expédition/le transport.

Après réparation ou remplacement du produit défectueux, Tactyl services expédiera le produit avec l'emballage utilisé par le Client. Tactyl Services décline toute responsabilité concernant les risques de perte ou d'endommagement du produit durant l'expédition/le transport.

Tactyl Services ne répond pas des articles qui ne font pas partie du produit et ont été ajoutés dans l'emballage des produits.

Tactyl Services se réserve le droit d'envoyer un produit de remplacement ou des pièces de remplacement du produit au lieu de réparer le produit qui a été envoyé pour réparation. Le produit de remplacement sera conforme à "la qualité standard des produits Tactyl Services et à la réglementation européenne".

Les Frais de Transport "Aller" sont à la Charge du Client. Les Frais de Transport "Retour" sont à la charge de Tactyl Services.

2 - Réparation du produit amené par le client

Le client doit déposer le produit, accompagné d'une copie de la facture et du document RMA reçu, à

TACTYL Services
31 ZA des 4 Vents
95650 Boissy l'Aillierie
France

Tactyl Services ne fournira pas de prestations de service après-vente dans le cadre des Conditions Générale de Garantie si le client n'a pas joint les documents demandés au produit.
Ce colis sera laissé à disposition de l'expéditeur en nos locaux.

Le client doit déposer le produit, aux heures d'ouverture de la société Tactyl Services, dans son emballage d'origine, sans accessoires ni manuel.

Si le client ne possède plus l'emballage d'origine (ou si cet emballage est endommagé), le client assumera les risques de perte ou d'endommagement du produit durant le stockage du produit.

Tactyl Services fournira au client un délai de réparation et une date d'enlèvement du produit. En aucun cas, Tactyl Services, s'engage à réparer le produit immédiatement lors de la dépose de celui-ci en nos locaux.

Après réparation ou remplacement du produit défectueux, Tactyl services mettra à disposition le produit dans l'emballage utilisé par le Client.

Tactyl Services décline toute responsabilité concernant les risques de perte ou d'endommagement du produit durant le transport par le client.

Tactyl Services ne répond pas des articles qui ne font pas partie du produit et ont été ajoutés dans l'emballage des produits.

Tactyl Services se réserve le droit de fournir un produit de remplacement ou des pièces de remplacement du produit au lieu de réparer le produit qui a été déposé pour réparation. Le produit de remplacement sera conforme à "la qualité standard des produits Tactyl Services et à la réglementation européenne".

3 - Echange sur site du produit

Tactyl Services ne fournira pas de prestations de service après-vente dans le cadre des Conditions Générales de Garantie si le client n'a pas complété correctement la demande de RMA, accepter les conditions générales de SAV et expédié une copie la facture d'achat du produit et des conditions générales de SAV signées et tamponnées.

Le produit sera expédié par transporteur dans son emballage d'origine, sans accessoires ni manuel à l'adresse indiqué lors de la demande de RMA.

Le client s'engage, lors de la livraison du produit par le transporteur, à signaler au transporteur et émettre les réserves nécessaires concernant toutes anomalies contactées sur l'emballage du produit et sur le produit reçu. Il est primordial de déclarer si l'emballage est abîmé, Il est primordial de déclarer si le produit contenu dans l'emballage est détérioré. Pour se faire, veuillez débiller le produit en présence du livreur. Sans ces réserves, Tactyl Services ne pourra pas déclarer de litige auprès de son transporteur. Dans ce cas, le client s'engage à accepter toutes factures émises par Tactyl Services concernant le produit "soit disant" endommagé pendant le transport.

Si le produit ne peut pas être livré au client (et doit être à nouveau expédié), le client s'engage à accepter toutes factures émises par Tactyl Services concernant les frais de livraison supplémentaires.

Le Client s'engage à mettre à disposition, du transporteur de Tactyl Services, sous 5 jours ouvrés après réception du produit de remplacement, le produit défectueux, correctement emballé dans l'emballage utilisé lors de réception du produit de remplacement.

Si le transporteur de Tactyl Services doit attendre, le client devra payer les frais d'attente. Si le produit ne peut pas être enlevé par le transporteur, le client devra payer les frais occasionnés par un autre passage du Transporteur ou expédier le produit à Tactyl Services à ses frais.

Tactyl Services se réserve le droit d'envoyer un produit de remplacement équivalent au produit déclaré lors de la demande de RMA. Le produit de remplacement sera conforme à "la qualité standard des produits Tactyl Services et à la réglementation européenne".

Tactyl Services se réserve le droit d'enlever préalablement le produit défectueux et de renvoyer un produit de remplacement par la suite.

Le Client s'engage pas la présente à accepter toutes factures émises par Tactyl Services, si à réception du produit déclaré défectueux par le client, Tactyl Services constate que ce produit n'est pas défectueux ou qu'il n'est pas conforme aux conditions de garantie.

Tactyl Services décline toutes responsabilités à l'égard des manques à gagner, des pertes d'exploitation, autres pertes ou autres préjudices subits, directs ou indirects, ayant un rapport quel qu'il soit avec des produits ou des services, ou de toute réclamation formée par un tiers.

Toute unité ou pièce remplacée deviendra la propriété de Tactyl Services.

Tactyl Services utilise de nouvelles pièces qui sont produites par différents fabricants pour effectuer les réparations dans le cadre des Conditions de Garantie. Tactyl Services répare ou remplace un produit. La période de garantie pour les produits réparés ou les pièces de remplacement prendra fin à la même date que la garantie du produit initialement acheté.

La garantie s'applique uniquement aux produits Tactyl Services achetés en Europe auprès de Tactyl Services ou des clients de Tactyl Services.

En dehors des présentes Conditions de Garantie, il n'existe pas d'autres garanties formelles ou tacites, écrites ou orales.

Société :

Nom :

Signature et tampon précédés de la mention
"J'accepte les conditions générales de SAV"