



Condiciones de garantía comercial UPrint

Terminología

En el presente documento:

- **El Cartucho:** designa el cartucho de tinta (o “inyección de tinta”), el cartucho de tóner o el tambor (o “láser”) objeto de la reclamación.
- **El Cliente:** la persona que utiliza el Cartucho.
- **La Garantía:** designa la garantía comercial UPrint.
- **El Distribuidor:** la empresa que vendió el Cartucho al usuario (el Cliente).
- **Asistencia:** designa el servicio de asistencia UPrint, accesible a través del formulario de contacto <https://uprint.savcartouches.com/> o por correo electrónico (assistance@uprint.fr) o por teléfono (+33 9 69 39 07 50).
- **Cartucho OEM:** cartucho fabricado por el fabricante de la impresora.

Duración de la Garantía

A – Productos de inyección de tinta

La Garantía de los cartuchos de inyección de tinta es de **3 años a partir de la fecha de compra** del Cartucho, siendo válida la factura de compra del Cliente.

Esta garantía incluye la **garantía legal de conformidad de 2 años**, tal como se define en el Código de Consumo francés, así como **1 año adicional de garantía comercial UPrint**.

B – Productos láser

La Garantía de los cartuchos láser **no tiene límite de duración**, e incluye la **garantía legal de conformidad de 2 años**, tal como se define en el Código de Consumo francés, así como **una garantía comercial UPrint sin límite de duración**.

Alcance de la Garantía

La Garantía cubre el fallo del Cartucho y determinados tipos de daños derivados de dicho fallo, descritos de manera exhaustiva en el presente documento.

El fallo puede consistir, en particular, en defectos de impresión, problemas de reconocimiento, fugas, ausencia de impresión, rotura o avería, en el momento de la instalación o durante el uso normal del Cartucho.

La Garantía también cubre el fallo del Cartucho causado por el fabricante de la impresora mediante una actualización de firmware.

Sin embargo, la Garantía **no cubre**:

- el uso incorrecto del Cartucho (error de manipulación, rotura causada por el Cliente, etc.);
- el uso anormal del Cartucho. Los Cartuchos están diseñados para un uso de oficina o doméstico en las impresoras indicadas como compatibles en la lista de compatibilidad. Cualquier otro uso queda excluido de la Garantía;
- el desgaste normal del Cartucho:
 - **para los productos láser:** el nivel o la capacidad indicada por la impresora es determinante;
 - **para los productos de inyección de tinta:** si el nivel de tinta está indicado en la caja, se aplica el mismo sistema que para el láser; en caso contrario, se tendrá en cuenta el número real de páginas impresas, previa prueba;
- las reclamaciones relativas a posibles diferencias (aspecto físico, mensajes de alerta, diferencias de reproducción del color, etc.) en comparación con un Cartucho OEM;
- las reclamaciones relativas a la impresión en soportes especiales (etiquetas, papel grueso, etc.);



- los Cartuchos cuyos números de serie y etiquetas hayan sido alterados;
- los defectos causados por un almacenamiento inadecuado del Cartucho en las instalaciones del Cliente.

El Cartucho debe utilizarse tal como se suministra.

Cualquier modificación del Cartucho por parte del Cliente (rellenado, cambio de chip, etc.) conlleva automáticamente la pérdida de la Garantía y de la garantía legal.

I – Condiciones de aplicación

Las condiciones de aplicación de la garantía UPrint varían en función de la persona que declare el fallo del Cartucho.

1) Condiciones de aplicación para el Distribuidor en Francia metropolitana

Para beneficiarse de la Garantía, el Distribuidor debe declarar los productos defectuosos y devolverlos a la Asistencia siguiendo el procedimiento establecido de devolución de productos defectuosos.

La Asistencia UPrint emitirá posteriormente un abono tras la recepción y el control de los Cartuchos defectuosos.

Para los territorios de ultramar o el extranjero, el Distribuidor deberá ponerse en contacto con el departamento comercial.

2) Condiciones de aplicación para el Cliente

Para beneficiarse de la Garantía, el Cliente debe ponerse en contacto con la Asistencia a través del formulario de contacto

<https://uprint.savcartouches.com/>

o por correo electrónico (assistance@uprint.fr) o por teléfono (+33 9 69 39 07 50).

Tras la apertura de un expediente, la Asistencia podrá proceder, bien a una reparación (resolución remota del problema), bien a una sustitución gratuita del producto, informando al Distribuidor correspondiente.

A – Información preliminar

La información preliminar es obligatoria para el tratamiento de la reclamación del Cliente.

La negativa a facilitar dicha información conlleva automáticamente la pérdida de la Garantía.

Para completar el formulario, el Cliente debe disponer de:

- el/los Cartucho(s) afectado(s);
- el/los número(s) de serie del/de los Cartucho(s);
- la factura de compra en la que figure el Distribuidor;
- el modelo exacto de la impresora;
- pruebas del defecto (página de impresión, mensaje de error, etc.);
- sus datos personales (nombre, dirección, etc.).

B – Información complementaria

La Asistencia podrá solicitar al Cliente información adicional.

La no transmisión de los documentos solicitados conlleva la pérdida de la Garantía.

C – Número de expediente

Tras la cumplimentación del formulario de contacto, se comunicará al Cliente un número de expediente, que deberá conservar cuidadosamente para el seguimiento del caso.

II – Resolución amistosa para el Cliente

A – Sustitución del Cartucho

En caso de que un Cartucho resulte efectivamente defectuoso, se ofrecerá al Cliente una sustitución gratuita **únicamente en Francia metropolitana**.

El nuevo Cartucho será enviado al Cliente sin coste alguno, en el menor plazo posible.

Para los territorios de ultramar o el extranjero, el Cliente deberá ponerse en contacto con su Distribuidor.



B – Abono

En los casos en que la sustitución resulte imposible, UPrint se pondrá en contacto con el Distribuidor para que este emita un abono al Cliente.

III – Daños causados por el Cartucho a otro objeto

A – Daños a la impresora

La Asistencia propondrá al Cliente una indemnización basada en la factura de compra de la impresora, que podrá ser depreciada en función de su antigüedad.

El detalle de las depreciaciones aplicadas a las impresoras figura en el anexo.

La indemnización será establecida por UPrint para el Distribuidor.

Para beneficiarse de esta cobertura, deberán recopilarse las siguientes informaciones:

- la prueba de compra de la impresora; en su defecto, se tendrá en cuenta la fecha de comercialización en el país de compra y el precio de venta recomendado para el cálculo del importe del abono;
- la prueba de compra de los Cartuchos;
- fotografías que acrediten los daños o el problema;
- si la Asistencia lo solicita, documentos que acrediten el correcto mantenimiento de la impresora;
- el número de serie y el número de máquina de la impresora.

La no recepción de la información solicitada conlleva la exclusión de la impresora del ámbito de la Garantía.

Cualquier intervención de un técnico realizada por iniciativa del Cliente sin la aprobación de la Asistencia no está cubierta por la Garantía y no será reembolsada.

Cualquier intento de reparación o intervención realizado por el propio Cliente conlleva la pérdida del derecho a cobertura.

Si el diagnóstico de la Asistencia concluye que el Cartucho no es el origen de la avería de la impresora, el Cliente será remitido a la garantía del fabricante de la impresora.

B – Daños a otros objetos

La garantía comercial UPrint no cubre los daños causados a otros objetos.

Es responsabilidad del Cliente abrir y manipular el Cartucho con precaución, como cualquier objeto que contenga un líquido susceptible de causar manchas.

IV – Consecuencia de la resolución amistosa

El Cartucho defectuoso se sustituye por un Cartucho nuevo cuya Garantía se computa a partir de la fecha de compra original.

El Cartucho defectuoso pasa a ser un residuo y pierde automáticamente su garantía legal.

Debe ser depositado por el Cliente en un punto de recogida especializado.

La Asistencia podrá igualmente, a su discreción, facilitar al Cliente una etiqueta de devolución prepagada para recuperar el Cartucho.

V – Litigios

A – Rechazo de la sustitución por parte del Cliente

En caso de que el Cliente rechace la sustitución del Cartucho, la Garantía dejará de aplicarse.

UPrint se pondrá en contacto con el Distribuidor para la aplicación de las disposiciones de la garantía legal.

Los abonos se realizan en el marco de la garantía legal y siempre son emitidos por el Distribuidor, conforme a la Ley.



B – Impugnación del diagnóstico

En caso de que el Cliente impugne las conclusiones del diagnóstico realizado por la Asistencia, podrá solicitar, a su cargo, una contra-pericia por un experto independiente.

No se consideran expertos independientes:

- el propio Cliente, su familia o allegados;
- terceros con vínculos de interés o parentesco con el Cliente;
- terceros con vínculos comerciales notorios con el fabricante de la impresora o de Cartuchos OEM;
- terceros con vínculos comerciales notorios con competidores de UPrint.

Si la independencia del experto puede ser cuestionada, los resultados de la contra-pericia carecerán de valor.

Si la contra-pericia concluye que el Cartucho es responsable del fallo del equipo del Cliente, UPrint se compromete a realizar la reparación o la indemnización en las condiciones indicadas anteriormente.

C – Otros litigios

No se aceptará ninguna reclamación del Distribuidor relativa al tratamiento de devoluciones defectuosas, prevaleciendo el control de la Asistencia.

Cualquier otra solicitud queda fuera del ámbito de la Garantía.

El Cliente es libre, si no acepta la resolución amistosa, de invocar las garantías legales del producto ante el Distribuidor donde adquirió el Cartucho.

D – Tribunal competente

El tribunal competente para cualquier litigio relativo a la aplicación del presente documento es el **Tribunal de Lyon**.

Anexo – Depreciación de impresoras

La depreciación y el valor se calculan en función de la fecha de compra y del precio de adquisición de la impresora, según se indique en la factura.

En ausencia de dicha documentación:

- Si el cliente puede facilitar el número de serie de la impresora, en algunos casos (por ejemplo, HP, Canon) puede ser posible determinar de forma aproximada el año de fabricación.
- Si esto no es posible o no da resultado, el cálculo se basa en la fecha de lanzamiento inicial al mercado en el país de compra y en el precio de venta recomendado por el fabricante en el momento del lanzamiento.
- La categoría de la impresora (inyección de tinta doméstica o inyección de tinta profesional) es definida por el fabricante de la impresora.

Antigüedad de la impresora	≤ 1 año	≤ 2 años	≤ 3 años	≤ 4 años	≤ 5 años	≤ 6 años	≤ 7 años	≤ 8 años
Inyección de tinta doméstica	Valor nuevo	Valor nuevo	–30 %	–60 %	20 € – tarifa fija			
Inyección de tinta profesional	Valor nuevo	Valor nuevo	Valor nuevo	–30 %	–60 %	20 € – tarifa fija		
Láser	Valor nuevo	Valor nuevo	Valor nuevo	–20 %	–40 %	–60 %	–80 %	20 € – tarifa fija