

Condiciones de garantía comercial – LAMA FRANCE

Preámbulo

Este documento se aplica a los productos comercializados por Lama France, excepto:

- la marca UPrint (véanse las condiciones de garantía de UPrint);
 - las Marcas de Distribuidor (MDD) fabricadas por Lama France (véanse las condiciones de garantía de dichas marcas).
-

Terminología

En el presente documento:

- El Cartucho: el cartucho de tinta (o “inkjet”), el cartucho de tóner o el tambor (o “láser”) objeto de la reclamación.
 - El Cliente: la persona que utiliza el Cartucho.
 - La Garantía: la garantía legal de conformidad.
 - El Distribuidor: la empresa en la que se adquirió el Cartucho.
 - Formulario: el formulario de contacto de Lama France: <https://savcartouches.com/>
 - Cartucho OEM: cartucho fabricado por el fabricante de la impresora.
-

Periodo de Garantía

La Garantía de los cartuchos de inyección de tinta y láser es de 2 años, de conformidad con el Código de Consumo francés que define la duración de la garantía legal de conformidad.

Este periodo de garantía comienza en la fecha de compra del Cartucho, acreditada mediante la factura de compra del Cliente.

Ámbito de la Garantía

La Garantía cubre el fallo del Cartucho y determinados tipos de daños causados por dicho fallo, enumerados de forma exhaustiva en el presente documento.

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

La Garantía también cubre los fallos del Cartucho causados por el fabricante de la impresora mediante una actualización de firmware.

No obstante, la Garantía no cubre:

- el uso indebido del Cartucho (errores de manipulación, rotura causada por el Cliente, etc.);
- el uso anormal del Cartucho. Los cartuchos están diseñados para un uso doméstico u oficina en impresoras declaradas compatibles. Cualquier otro uso queda excluido de la Garantía;
- el desgaste normal del Cartucho:

o Láser: el nivel o la capacidad indicada por la impresora es determinante;

o Inyección de tinta: si el nivel de tinta figura en el embalaje, se aplica el mismo sistema que para láser; en caso contrario, se tendrá en cuenta el número real de páginas impresas, con prueba;

- reclamaciones relativas a posibles diferencias (aspecto físico, mensajes de advertencia, posibles diferencias de reproducción de color, etc.) en comparación con el Cartucho OEM;
- reclamaciones relativas a la impresión sobre soportes especiales (etiquetas, papel grueso, etc.);
- cartuchos cuyos números de serie y etiquetas hayan sido alterados;
- defectos causados por un almacenamiento inadecuado del Cartucho en las instalaciones del Cliente.

El Cartucho debe utilizarse tal cual. Cualquier modificación del Cartucho por parte del Cliente (recarga, sustitución de chip, etc.) conlleva automáticamente la pérdida de la Garantía.

I – Condiciones de aplicación

1) Condiciones para el Distribuidor en Francia metropolitana

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

El Servicio de Soporte emitirá entonces una nota de crédito tras la recepción e inspección de los cartuchos defectuosos.

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

2) Condiciones para el Cliente

Para beneficiarse de la Garantía, el Cliente o el Distribuidor deberá ponerse en contacto con Lama France a través del formulario de contacto:

<https://savcartouches.com/>

A – Información preliminar

La información preliminar es obligatoria para poder tramitar la reclamación del Cliente.

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

Para completar el formulario, el Cliente deberá disponer de:

- el/los Cartucho(s) en cuestión;
- los números de serie del/de los Cartucho(s);
- la factura de compra en la que figure el Distribuidor;
- el modelo exacto de la impresora;
- prueba de los defectos (impresión, mensaje de error, etc.);
- datos personales (nombre, dirección, etc.).

B – Número de expediente

Tras completar el formulario de contacto, se comunicará al Cliente un número de expediente.

Este número deberá conservarse cuidadosamente para el seguimiento del expediente.

II – Resolución amistosa para el Cliente

A – Sustitución del Cartucho

Si se confirma que un Cartucho es defectuoso, se ofrece al Cliente una sustitución gratuita únicamente en Francia metropolitana.

El nuevo cartucho será enviado al Cliente sin coste alguno lo antes posible.

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

B – Nota de crédito

Si la sustitución es imposible, Lama France se pondrá en contacto con el Distribuidor para que se emita una nota de crédito al Cliente.

III – Daños causados por el Cartucho a otro objeto

A – A la impresora

Lama France ofrecerá al Cliente una compensación basada en la factura de compra de la impresora, que podrá depreciarse en función de la antigüedad de la impresora.

Los detalles de la depreciación aplicada a las impresoras se indican en el anexo.

La compensación es emitida por Lama France al Distribuidor.

Para obtener esta cobertura, deberá facilitarse la siguiente información:

- prueba de compra de la impresora; en su defecto, se utilizarán la fecha de lanzamiento al mercado en el país de compra y el precio de venta recomendado para calcular el importe del abono;
- prueba de compra de los Cartuchos;
- fotografía(s) que muestren el daño o el problema;
- si Lama France lo solicita, documentos que acrediten el correcto mantenimiento de la impresora (por ejemplo, página de estado de consumibles, vida útil de las piezas, etc.);
- el número de serie de la impresora y el número de máquina.

La falta de la información solicitada dará lugar a la denegación de la cobertura de la impresora en el marco de la Garantía.

Cualquier intervención técnica iniciada por el Cliente sin la aprobación de Lama France no está cubierta por la Garantía y no será reembolsada.

Cualquier intento del Cliente de reparar o diagnosticar la impresora conlleva la pérdida de la cobertura en virtud de la Garantía.

Si el diagnóstico de Lama France concluye que el Cartucho no es la causa del fallo de la impresora, el Cliente será remitido a la garantía del fabricante de la impresora.

B – A otros objetos

La Garantía no cubre los daños causados a otros objetos.

Es responsabilidad del Cliente abrir y manipular el Cartucho con cuidado, como cualquier objeto que contenga líquido susceptible de provocar manchas, sobre una superficie adecuada, y manipularlo con precaución hasta su instalación en la impresora.

IV – Consecuencias de la resolución amistosa

El Cartucho defectuoso se sustituye por un cartucho nuevo cuya Garantía se mantiene desde la fecha de compra original.

El Cartucho defectuoso pasa a ser un residuo y pierde automáticamente su Garantía. Deberá ser depositado por el Cliente en un punto de recogida especializado.

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

V – Litigios

A – Rechazo de sustitución por parte del Cliente

Si el Cliente rechaza la sustitución del Cartucho, la Garantía deja de aplicarse.

El expediente se remite entonces al departamento comercial, que contactará con el Distribuidor para la aplicación de las disposiciones de la Garantía.

Las notas de crédito se emiten en el marco de la Garantía y siempre son emitidas por el Distribuidor, de conformidad con la ley.

B – Impugnación del diagnóstico

Si el Cliente impugna las conclusiones del diagnóstico de Lama France, podrá encargar, a su cargo, una contra-pericia realizada por un experto independiente.

No se consideran expertos independientes:

- el Cliente, su familia o allegados;
- terceros que tengan un conflicto de intereses o vínculo familiar con el Cliente;
- terceros que mantengan vínculos comerciales conocidos con el fabricante de la impresora o con fabricantes de cartuchos OEM (por ejemplo, servicio posventa del fabricante de la impresora, distribuidor autorizado, etc.);
- terceros que mantengan vínculos comerciales conocidos con competidores de Lama France.

Si la independencia del experto puede ser cuestionada, los resultados de la contra-pericia se considerarán inválidos.

Si la contra-pericia determina finalmente que el Cartucho causó el fallo del equipo del Cliente (impresora, etc.), Lama France se compromete a realizar la reparación o compensación en las condiciones indicadas anteriormente.

C – Otros litigios

No se aceptará ninguna reclamación del Distribuidor relativa al tratamiento de devoluciones defectuosas; prevalece la inspección del Servicio de Soporte.

Cualquier otra solicitud queda fuera del ámbito de la Garantía.

Si el Cliente no ha aceptado la resolución amistosa, seguirá siendo libre de invocar las garantías legales del producto frente al Distribuidor al que compró el Cartucho.

D – Tribunal competente

El tribunal competente para cualquier litigio relativo a la aplicación de las presentes condiciones es el Tribunal de Lyon.

Anexo – Depreciación de impresoras

La antigüedad y el valor de la impresora se calculan en función de la fecha y del precio de compra de la impresora, acreditados mediante la factura.

En ausencia de dicha factura:

- si el Cliente puede facilitar el número de serie de la impresora, el año de fabricación podrá determinarse de forma aproximada en algunos casos (por ejemplo, HP, Canon);
- en caso contrario, se tendrán en cuenta la fecha de lanzamiento inicial al mercado en el país de compra y el precio de venta recomendado 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